

INFORME DE NIVEL DE SERVICIO MINISTERIO PÚBLICO – FISCALÍA DE LA NACIÓN

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**

**CONTRATO N°45-2023-MP-FN-GG-OGLOG**

**CP: 020-2022-MP-FN**

**23 {{ mes\_anterior\_upper }} {{ anio }} – 22 {{ mes\_actual\_upper }} {{ anio }}**



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CLIENTE:** | **MINISTERIO PUBLICO – FISCALÍA DE LA NACIÓN** | | |
| **Fecha:** | **24 de {{ mes\_actual }} del {{ anio }}** | **Elaborado por:** | **Ing. Residente Rubén Vilcapoma** |
| **Tipo de Informe:** | **INFORME MENSUAL MINISTERIO PÚBLICO – FISCALÍA DE LA NACIÓN- 23 {{ mes\_anterior\_upper }} {{ anio }} A 22 {{ mes\_actual\_upper }} {{ anio }}** | | |

Contenido

[1. OBJETIVO 3](#_Toc157979000)

[2. COMPONENTE 1 3](#_Toc157979001)

[2.1. AVERÍAS REPORTADAS 3](#_Toc157979002)

[2.2. TIEMPO DE REPARACIÓN POR CANTIDAD DE AVERÍAS 7](#_Toc157979003)

[2.3. DETALLE DE AVERÍAS IMPUTABLES A CLARO 8](#_Toc157979004)

[2.4. DETALLE DE AVERÍAS IMPUTABLES AL CLIENTE 9](#_Toc157979006)

[2.5 DETALLE DE AVERÍAS IMPUTABLES A TERCEROS 30](#_Toc157979007)

[2.6 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 37](#_Toc157979008)

[2.7 REPORTES TÉCNICOS 54](#_Toc157979009)

[2.8 REPORTE DE TRAFICO POR SEDE 268](#_Toc157979202)

[2.9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 957](#_Toc157979203)

# OBJETIVO

Presentación del informe de los servicios de internet correspondientes al componente 1, en el período desde el 23 de {{ mes\_anterior }} {{ anio }} al 22 {{ mes\_actual }} {{ anio }}.

# COMPONENTE 1

# AVERÍAS REPORTADAS

|  |  |  |  | | **ORIGEN DE LA AVERÍA** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **DISTRITO FISCAL** | **CUISMP** | | **CLARO** | | | **CLIENTE** | | **TERCEROS** | |
| {%tr for averia in averias %} | | | | | | | | | | |
| {{ averia.fila }} | {{ averia.distrito }} | {{ averia.cuismp }} | | {{ averia.claro }} | | | {{ averia.cliente }} | | {{ averia.terceros }} | |
| {%tr endfor %} | | | | | | | | | | |
| **TOTAL** | | | | | | **{{ t\_claro }}** | | **{{ t\_cliente }}** | | **{{ t\_terceros }}** |

**TABLA 01 – Resumen de averías clasificadas por responsable.**

# TIEMPO DE REPARACIÓN POR CANTIDAD DE AVERÍAS

| **Rango de Tiempo** | **# de averías** | | **Porcentaje** |
| --- | --- | --- | --- |
| {%tr for reparacion in reparaciones %} | | | |
| {{ reparacion.rango }} | {{ reparacion.averias }} | | {{ reparacion.porcentaje }} |
| {%tr endfor %} | | | |
| **TOTAL** | **{{ t\_averias }}** | **100%** | |

**TABLA 02 – Total de averías por rango de horas.**

# DETALLE DE AVERÍAS IMPUTABLES A CLARO

**Acuerdo de Nivel de servicio:** Según los términos de referencia del presente servicio en el **ítem 4.1.3** se especifica que para el componente 1 la disponibilidad es de 99.5% que equivale a 4 horas. Para averías que afecten la disponibilidad.

# Detectadas por cliente:

**Tiempo real de afectación:** es el tiempo efectivamente empleado por el contratista para la resolución de la avería. No se considera dentro de este plazo las paradas de reloj (pausas a la atención), las mismas que pueden ser originadas por coordinaciones con el cliente (ejemplo: se pide acceso para un día y hora y cliente cambia día y/u hora solicitado)-no disponibilidad del cliente; no acceso a la sede reportada, entre otros. Causas no imputables al contratista, ajenas a nuestro control y previsión.

**Tiempo total:** es el tiempo empleado para la resolución de la avería considerando las paradas de reloj no imputables al contratista.

| **N°** | **Número de ticket** | | **CUISMP** | **Fecha y Hora Inicio** | **Fecha y Hora Fin** | **Avería**  **reportada** | **Causa** | **Tiempo real de afectación (HH:MM)** | **Tiempo**  **Total (HH:MM)** | **Distrito Fiscal** | **Dirección** | **Determinación de la causa** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | {%tr for imclaro in imclaros %} | | | | | | | | | | |
| {{ imclaro.Cid }} | {{ imclaro.Cticket }} | | {{ imclaro.Ccuismp }} | {{ imclaro.Cfechainicio }} | {{ imclaro.Cfechafin }} | {{ imclaro.Ccaso }} | {{ imclaro.Caveria }} | {{ imclaro.Ctiempo }} | {{ imclaro.Ctiempodif }} | {{ imclaro.Cdistrito }} | {{ imclaro.Cdireccion }} | {{ imclaro.Ccausa }} |
|  | | {%tr endfor %} | | | | | | | | | | |

**TABLA 03 – Listado de averías con responsabilidad CLARO.**

# DETALLE DE AVERÍAS IMPUTABLES AL CLIENTE

# Detectadas por cliente:

**Tiempo real de afectación:** es el tiempo efectivamente empleado por el contratista para la resolución de la avería. No se considera dentro de este plazo las paradas de reloj (pausas a la atención), las mismas que pueden ser originadas por coordinaciones con el cliente (ejemplo: se pide acceso para un día y hora y cliente cambia día y/u hora solicitado)-no disponibilidad del cliente; no acceso a la sede reportada, entre otros. Causas no imputables al contratista, ajenas a nuestro control y previsión.

**Tiempo total:** es el tiempo empleado para la resolución de la avería considerando las paradas de reloj no imputables al contratista.

| **N°** | **Número de ticket** | | **CUISMP** | **Fecha y Hora Inicio** | **Fecha y Hora Fin** | **Avería**  **reportada** | **Causa** | **Tiempo real de afectación (HH:MM)** | **Tiempo**  **Total (HH:MM)** | **Distrito Fiscal** | **Dirección** | **Determinación de la causa** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | {%tr for imcliente in imclientes %} | | | | | | | | | | |
| {{ imcliente.CLid }} | {{ imcliente.CLticket }} | | {{ imcliente.CLcuismp }} | {{ imcliente.CLfechainicio }} | {{ imcliente.CLfechafin }} | {{ imcliente.CLcaso }} | {{ imcliente.CLaveria }} | {{ imcliente.CLtiempo }} | {{ imcliente.CLtiempodif }} | {{ imcliente.CLdistrito }} | {{ imcliente.CLdireccion }} | {{ imcliente.CLcausa }} |
|  | | {%tr endfor %} | | | | | | | | | | |

**TABLA 04 – Listado de averías con responsabilidad cliente.**

# DETALLE DE AVERÍAS IMPUTABLES A TERCEROS

# Detectadas por cliente:

**Tiempo real de afectación:** es el tiempo efectivamente empleado por el contratista para la resolución de la avería. No se considera dentro de este plazo las paradas de reloj (pausas a la atención), las mismas que pueden ser originadas por coordinaciones con el cliente (ejemplo: se pide acceso para un día y hora y cliente cambia día y/u hora solicitado)-no disponibilidad del cliente; no acceso a la sede reportada, entre otros. Causas no imputables al contratista, ajenas a nuestro control y previsión.

**Tiempo total:** es el tiempo empleado para la resolución de la avería considerando las paradas de reloj no imputables al contratista.

| **N°** | **Número de ticket** | | **CUISMP** | **Fecha y Hora Inicio** | **Fecha y Hora Fin** | **Avería**  **reportada** | **Causa** | **Tiempo real de afectación (HH:MM)** | **Tiempo**  **Total (HH:MM)** | **Distrito Fiscal** | **Dirección** | **Determinación de la causa** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | {%tr for imtercero in imterceros %} | | | | | | | | | | |
| {{ imtercero.Tid }} | {{ imtercero.Tticket }} | | {{ imtercero.Tcuismp }} | {{ imtercero.Tfechainicio }} | {{ imtercero.Tfechafin }} | {{ imtercero.Tcaso }} | {{ imtercero.Taveria }} | {{ imtercero.Ttiempo }} | {{ imtercero.Ttiempodif }} | {{ imtercero.Tdistrito }} | {{ imtercero.Tdireccion }} | {{ imtercero.Tcausa }} |
|  | | {%tr endfor %} | | | | | | | | | | |

**TABLA 05 – Listado de averías con responsabilidad terceros.**

# DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Según los términos de referencia del presente servicio en el **ítem 4.1.3** se especifica que para el componente 1 la disponibilidad es de 99.5% que equivale a 4 horas. Para averías que afecten la disponibilidad.

* + 1. **Disponibilidad calculada**

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de disponibilidad considerando los minutos de corte atribuibles a CLARO a partir del ticket de averías reportados por el cliente.

| **N°** | **CUISMP** | **Distrito Fiscal** | **%Disponibilidad** | **BW contratado** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| {%tr for servicio in servicios %} | | | | |
| {{ servicio.Did }} | {{ servicio.Dcuismp }} | {{ servicio.Ddistrito }} | {{ servicio.Ddisponibilidad }} | {{ servicio.Dbw }} |
| {%tr endfor %} | | | | |

**TABLA 06 – Disponibilidad del servicio por CUISMP.**

**Nota 1**: Calculo de disponibilidad

* TC: Tiempo de corte, minutos de indisponibilidad atribuibles a Claro.
* TD: Tiempo de disponibilidad mensual del servicio (se debe considerar según sea el mes 28, 29, 30 o 31 días)
* % Disponibilidad = [(TD – TC) / TD] %
  + 1. **Disponibilidad herramienta de monitoreo**

Para complementar el punto 2.6.1, la herramienta de monitoreo Manage Engine, muestra la disponibilidad a nivel general sin considerar el origen o responsable del tiempo de corte. Para visualizar la disponibilidad se muestran los siguientes pasos:

1. Acceder a la herramienta manage engine
2. En la sección “Inventory” en el campo IP Address colocar la IP asociada al servicio, en el resultado de la tabla inferior presionar doble clic para acceder a la siguiente interfaz (paso iii).

ejemplo: se da doble clic en la segunda fila.

**GRÁFICA 01 – Sección de “Inventory” de la herramienta Manage Engine.**

1. En esta pantalla presionar doble clic en la sección de disponibilidad (availability) marcado con el recuadro rojo.

**GRÁFICA 02 – Línea de tiempo de disponibilidad.**

1. Luego, se tiene la gráfica 03. Seleccionar la opción “History” y la etiqueta “Custom” para ingresar el rango de fechas, posteriormente la herramienta mostrará la disponibilidad.

**GRÁFICA 03 – Sección de disponibilidad.**

# REPORTES TÉCNICOS

{% for reporte in reportes %}

**REPORTE TÉCNICO Nº {{ reporte.ticket }}**

## MINISTERIO PÚBLICO – FISCALÍA DE LA NACIÓN - 2024

##### DATOS DEL CLIENTE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cliente** | **Producto** | **CUISMP** |
| MINISTERIO PÚBLICO FISCALÍA DE LA NACIÓN | DATOS | {{ reporte.cuismp }} |

**DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO**

**{{ reporte.codticket }}** {{ reporte.ticket }}

**Tipo Caso:** {{ reporte.caso }}

**Observación:** {{ reporte.observacion }}

**Responsable:** {{ reporte.responsable }}

##### DETERMINACIÓN DE LA CAUSA

{{ reporte.causa }}

##### MEDIDAS CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS TOMADAS

{{ reporte.medidas }}

Fecha y hora inicio: {{ reporte.hinicio }} horas

Fecha y hora fin: {{ reporte.hfin }} horas

{% endfor %}

# REPORTE DE TRAFICO POR SEDE

# CUISMP 17001\_SEDE\_PRINCIPAL\_INTERNET

En la gráfica 04, se muestra el detalle del tráfico de ingreso. Se entiende como la lectura total de las descargas de tráfico del servicio, la etiqueta vertical muestra el ajuste de acuerdo con el máximo pico encontrado y en la etiqueta horizontal la lectura de los días esto con respecto al presente periodo.

# GRÁFICO 04 - Comportamiento del consumo de ancho de banda (tráfico de entrada) no se detectan eventos anómalos.

En la gráfica 05, se muestra el detalle del tráfico de salida. Se entiende como la lectura total de la subida de tráfico del servicio, la etiqueta vertical muestra el ajuste de acuerdo con el máximo pico encontrado y en la etiqueta horizontal la lectura de los días esto con respecto al presente periodo.

**GRÁFICA 05 - Comportamiento del ancho de banda (tráfico de salida) para el enlace principal.**

En la gráfica 06, se muestras las métricas extraídas de la herramienta VIEWTINET. Esta herramienta realiza un monitoreo constante del servicio con una granularidad que se ajusta al periodo consultado.

**GRÁFICA 06 – Métricas: máximo alcanzado, percentil 95, promedio (avg), mediana y el registro mínimo.**

# CUISMP 21001\_ INTERNET\_SEDE\_CONTIGENCIA

En la gráfica 07, se muestra el detalle del tráfico de ingreso. Se entiende como la lectura total de las descargas de tráfico del servicio, la etiqueta vertical muestra el ajuste de acuerdo con el máximo pico encontrado y en la etiqueta horizontal la lectura de los días esto con respecto al presente periodo.

**GRÁFICA 07 - Comportamiento del ancho de banda (tráfico de entrada) para el enlace de contingencia.**

En la gráfica 08, se muestra el detalle del tráfico de salida. Se entiende como la lectura total de la subida de tráfico del servicio, la etiqueta vertical muestra el ajuste de acuerdo con el máximo pico encontrado y en la etiqueta horizontal la lectura de los días esto con respecto al presente periodo.

**GRÁFICA 08 - Comportamiento del ancho de banda (tráfico de salida) para el enlace de contingencia.**

En la gráfica 09, se muestras las métricas extraídas de la herramienta VIEWTINET. Esta herramienta realiza un monitoreo constante del servicio con una granularidad que se ajusta al periodo consultado.

**GRÁFICA 09 – Métricas como: máximo alcanzado, percentil95, promedio (avg), mediana y el registro mínimo.**

# HISTÓRICO DE CONSUMO

## CUISMP 17001\_SEDE\_PRINCIPAL\_INTERNET

En la tabla 07, se muestra los valores del consumo de ancho de banda consumido en el presente periodo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERIODO** | **CONSUMO MÁXIMO** | **CONSUMO PROMEDIO** |
|  |  |  |
|  |  |  |

## TABLA 07 – Resumen de datos consumidos, extraídos de la herramienta MANAGE ENGINE.

**GRÁFICA 10 – Comportamiento del consumo de datos de la sede principal, extraída de la herramienta Manage Engine.**

## CUISMP 21001\_ INTERNET\_SEDE\_CONTIGENCIA

# Periodo desde el 23 de {{ mes\_anterior }} {{ anio }} al 22 {{ mes\_actual }} {{ anio }}, no se presenta saturación del ancho de banda contratado.

En la tabla 08, se muestra los valores del consumo de ancho de banda consumido en el presente periodo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERIODO** | **CONSUMO MÁXIMO** | **CONSUMO PROMEDIO** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**TABLA 08 – Resumen de datos consumidos, extraídos de la herramienta MANAGE ENGINE.**

**GRÁFICA 11 - Comportamiento del consumo de datos de la sede de contingencia, extraída de la herramienta Manage Engine.**

# ESTADO UPTIME DEL EQUIPO

Análisis para el presente periodo.

## CUISMP 17001\_SEDE\_PRINCIPAL\_INTERNET

En la gráfica 12, se verifica que se tiene el valor de 392 días para el parámetro uptime. Este valor estaría confirmando que el servicio no ha tenido interrupciones en el periodo evaluado.

**GRÁFICA 12 – UPTIME del router principal.**

## CUISMP 21001\_ INTERNET\_SEDE\_CONTIGENCIA

En la gráfica 13, se verifica que se tiene el valor de 103 días para el parámetro uptime. Este valor estaría confirmando que el servicio no ha tenido interrupciones en el periodo evaluado.

**GRÁFICA 13 - UPTIME del router contingencia.**

# PAQUETES PERDIDOS

Se muestra la línea continua que se mantiene al 100%, esto quiere decir que no se ha tenido perdida de paquetes. En caso de tenerlo la línea tendría un comportamiento descendente y esta se alinearía con el 0% que se muestra en la etiqueta vertical.

# WAN INTERNET 15 GBPS MBPS - CID 20325835 – MINISTERIO

**PUBLICO-GERENCIA GENERAL- SEDE PRINCIPAL - CUISMP 17001**

**GRÁFICA 14 - Pérdida de paquetes para la sede Principal – CUISMP 17001, extraída de la herramienta ManageEngine.**

# WAN INTERNET 15 GPBS - CID 20325832 - MINISTERIO PUBLICO – GERENCIA GENERAL - SEDE CONTIGENCIA - CUISMP 21001

**GRÁFICA 15 – Pérdida de paquetes para la sede Contingencia – CUISMP 21001, extraída de la herramienta ManageEngine**

# CONSUMO DE ANCHO DE BANDA POR APLICACIÓN

Los datos obtenidos del consumo de ancho de banda por aplicación se pueden revisar por separado tanto los que llegan de entrada y salida. Asimismo, la herramienta nos brinda una separación a nivel de velocidad y datos consumidos.

# CUISMP 17001\_SEDE\_PRINCIPAL\_INTERNET

**INGRESO - INBOUND**

**GRÁFICA 16 – Comportamiento del ancho de banda por aplicación, extraída de la herramienta EXINDA.**

**GRÁFICA 17 – TOP 10 - Aplicaciones con mayor consumo para los datos entrantes, extraída de la herramienta EXINDA.**

**SALIDA - OUTBOUND**

**GRÁFICA 18 – Comportamiento del ancho de banda por aplicación, extraída de la herramienta EXINDA.**

**GRÁFICA 19 – TOP 10 - Aplicaciones con mayor consumo para los datos de salida, extraída de la herramienta EXINDA.**

# CUISMP 21001\_ INTERNET\_SEDE\_CONTIGENCIA

**INGRESO – INBOUND**

**GRÁFICA 20 – Comportamiento del ancho de banda por aplicación, extraída de la herramienta EXINDA.**

**GRÁFICA 21 – TOP 10 - Aplicaciones con mayor consumo de datos entrantes, extraída de la herramienta EXINDA.**

**SALIDA - OUTBOUND**

**GRÁFICA 22 – Comportamiento del ancho de banda por aplicación, extraída de la herramienta EXINDA.**

**GRÁFICA 23 – TOP 10 - Aplicaciones con mayor consumo de datos de salida, extraída de la herramienta EXINDA.**

# EVIDENCIA DE PAUSAS ASOCIADAS A LAS AVERIAS

{% for anexo in anexos %}

# - ANEXO {{ anexo.fila }} – TICKET {{ anexo.ticket|int }}

{{ anexo.dc\_indisponibilidad }}

**\*Según los términos de referencia del presente servicio en el ítem 4.4.1.15 se especifica, que las coordinaciones se deben de realizar dentro del horario de lunes a viernes de 08:00 horas a 16:45 horas.**

{% endfor %}

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

# CONCLUSIONES

* Durante al periodo establecido, se observa que el enlace principal (CUISMP 17001) y backup (CUISMP 21001) no han presentado inconveniente a nivel de equipo router CPE y no se evidencia problemas a nivel de ancho de banda, ya que se ha tenido un comportamiento esperado.
* Durante el periodo establecido, no se han presentado incidencias asociadas al COMPONENTE 1.

# RECOMENDACIONES

* Se recomienda que en caso de presentar algún inconveniente con el servicio se tiene los siguientes canales de atención:

Correo: Soporte Ministerio Público soporteministeriopublico@claro.com.pe

Teléfono: 01-6103900 Anexo 2112.