

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 2 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 2, en el período desde el 23 de {{ mes\_anterior }} {{ anio }} al 22 {{ mes\_actual }} {{ anio }}.

# COMPONENTE 2

# 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 - AVERÍAS REPORTADAS**

# 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 - TIEMPO DE REPARACIÓN POR CANTIDAD DE AVERÍAS**

# DETALLE DE AVERÍAS IMPUTABLES A CLARO

**Acuerdo de Nivel de servicio:** Según los términos de referencia del presente servicio en el **ítem 4.2.1** se especifica para el componente 2 la disponibilidad de 99.95%, 98% o 98%, en el siguiente cuadro se muestra la disponibilidad según el tipo y ubicación de la sede. Para averías que afecten la disponibilidad.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO y UBICACIÓN DE LA SEDE** | **Disponibilidad** | **Cantidad de meses por día** | | |
| **30 días** | **31 días** | **28 dias** |
| Data Center Principal y de Contingencia | 99.95% | 21.6 min | 22.32 min. | 20.16 min |
| Sedes remotas ubicadas en Lima Metropolitana | 98% | 14.4 horas | 14.88 horas | 13.44 horas |
| Sedes remotas ubicadas fuera de Lima Metropolitana | 97% | 21.6 horas | 22.32 horas | 20.16 horas |

**TABLA 03 – DISPONIBILIDAD SEGÚN EL TIPO Y UBICACIÓN DE LA SEDE**

# 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 04 - DETALLE DE AVERÍAS IMPUTABLES A 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 05 - DETALLE DE AVERÍAS IMPUTABLES AL 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 06 - DETALLE DE AVERÍAS IMPUTABLES A TERCEROS**

# DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

| **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 07 - DETALLE DE AVERÍAS IMPUTABLES A CLARO**

# REPORTES TÉCNICOS

{% for reporte in reportes %}

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

## MINISTERIO PÚBLICO – FISCALÍA DE LA NACIÓN - 2024

##### DATOS DEL CLIENTE

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

**DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO**

**{{ reporte.codticket }}** {{ reporte.ticket|int }}

**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 %}

# SOLICITUDES

| **N°** | **N° TICKET** | **FECHA GENERACION** | **CUISMP** | **Distrito Fiscal** | **REQUERIMIENTO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |

**TABLA 08 - SOLICITUDES**

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

* Se continúa reforzando la proactividad en la detección de las afectaciones que pudieran presentarse en los servicios a fin reducir tiempos de subsanación.
* Se recomienda continuar realizando el reporte de sus averías por los canales de atención establecidos llamando a la central telefónica de Claro 016103900 anexo 2112

# ANEXOS

# REPORTE DE TRAFICO POR SEDE

* Se adjunta documento como anexo.

# 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 %}

# EVIDENCIA RESPONSABILIDAD DE TERCEROS

{% for anexotercero in anexoterceros %}

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

El día {{ anexotercero.hinicio }} se tuvo una avería originada por terceros (corte de fibra) cual fue superado el día {{ anexotercero.hfin }}

{% endfor %}