

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

# COMPONENTE 4

# 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

# Detectadas por cliente:

**Acuerdo de Nivel de servicio:**

Según los términos de referencia del presente servicio en el **ítem 4.4.1.1** se especifica la disponibilidad para el componente 4 referente a la troncal SIP es de 99.5%, en el siguiente cuadro se muestra la disponibilidad en horas. Para averías que afecten la disponibilidad.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Disponibilidad** | **Cantidad de meses por día** | | |
| **30 días** | **31 días** | **28 dias** |
| **99.50%** | **3.6 horas** | **3.72 horas** | **3.36 horas** |

**TABLA 03 – DISPONIBILIDAD EN HORAS**

Según los términos de referencia del presente servicio en el **ítem 4.4.2.28** en el séptimo o último ítem se especifica que, la resolución de averías de componente de hardware o software tendrá un tiempo máximo de 24 horas.

**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**

# 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 PÚBLICO 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 %} }

# Detalle de Solicitudes

| **N°** | **N° TICKET** | **FECHA GENERACION** | **CUISMP** | **Distrito Fiscal** | **REQUERIMIENTO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| {%tr for solicitud in solicitudes %} | | | | | |
| {{ solicitud.Did }} | {{ solicitud.Dticket }} | {{ solicitud.Dtfechareg }} | {{ solicitud.Dcuismp }} | {{ solicitud.Ddistrito }} |  |
| {%tr endfor %} | | | | | |

**TABLA 07 - SOLICITUDES**

# ANEXOS

# 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 %}