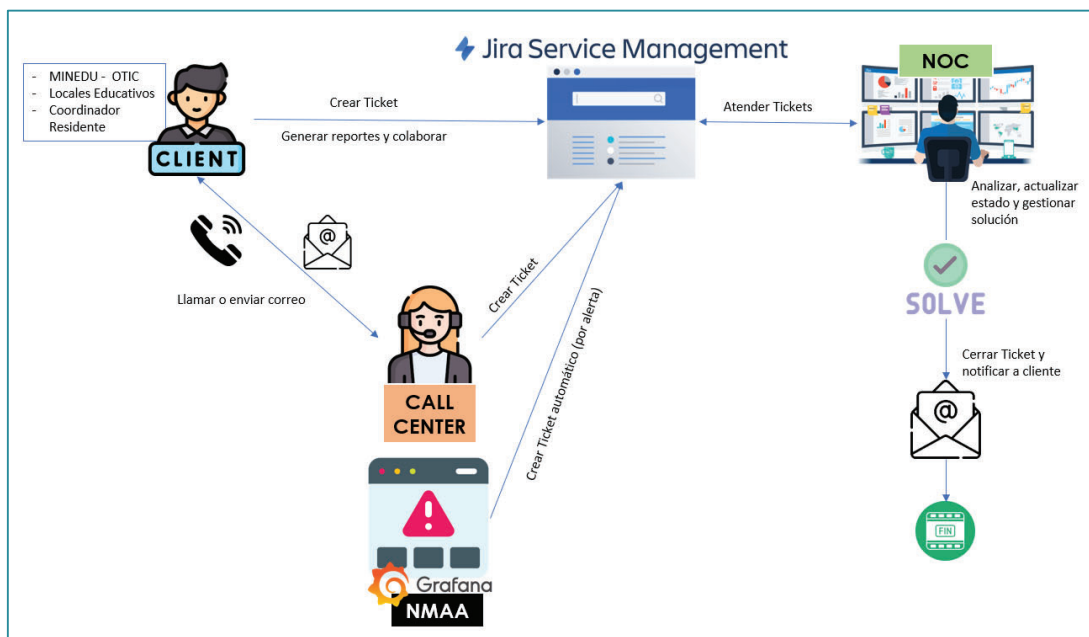


## **ANEXO 12. PROCEDIMIENTO DETALLADO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS, ESQUEMA DE ESCALAMIENTO**

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS

### 1. FLUJO DE ATENCIÓN



### 2. REPORTE DE INCIDENTES, REQUERIMIENTOS Y FALLAS

En caso de presentarse algún inconveniente o problema con el servicio, personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, o de los Locales Educativos, o Coordinador Residente Dedicado, deberá tomar las siguientes acciones:

#### **Acción 1: Canales de atención**

Reportar el incidente o requerimiento y solicitar la generación de un ticket de atención a través de los siguientes canales disponibles:

- ❖ **Call Center:** 080079079
- ❖ **Correo:** [atc.corp@bitel.com.pe](mailto:atc.corp@bitel.com.pe), [atc.corp@bitelempresas.com.pe](mailto:atc.corp@bitelempresas.com.pe), [nocservicedesk@bitel.com.pe](mailto:nocservicedesk@bitel.com.pe), [servicemanager.corp@bitel.com.pe](mailto:servicemanager.corp@bitel.com.pe), [residenteMinedu4@bitel.com.pe](mailto:residenteMinedu4@bitel.com.pe)
- ❖ **Herramienta de gestión de Tickets:** Jira Service Managment  
<https://minedu-it.atlassian.net/helpcenter/customer/>





## **Acción 2: Creación de Ticket**

Cuando se genere un incidente o requerimiento, este deberá ser registrado en la Herramienta de Gestión de Tickets Jira Service Management, utilizando el canal correspondiente:

### **❖ Call Center:**

El personal del Call Center de Viettel Perú S.A.C. deberá solicitar al cliente los datos mínimos requeridos para la creación del Ticket (\*).

### **❖ Correo Electrónico:**

El personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, o de los Locales Educativos, o Coordinador Residente Dedicado del Ítem 4 deberá detallar en el correo los datos mínimos requeridos para la creación de ticket (\*). Una vez recibido el correo, el Call Center procederá, con el registro del ticket en la Herramienta de Gestión de Tickets Jira Service Management. Y deberá notificar al cliente sobre la recepción y registro del ticket creado, incluyendo fecha y hora.

### **❖ Plataforma Jira Service Management:**

El personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, o Coordinador Residente Dedicado del Ítem 4 pueden crear directamente el ticket en la Herramienta de Gestión de Tickets Jira Service Management, siguiendo los pasos que se detallan a continuación:

#### **Paso 1: Acceder al Portal del Cliente**

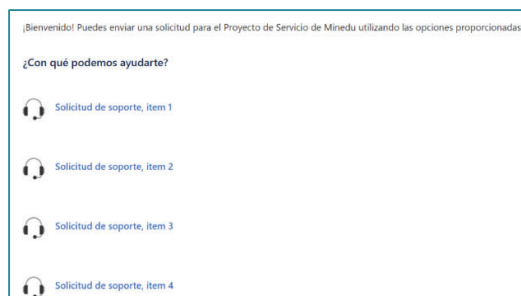
- Navegar a la URL del portal:

<https://minedu-it.atlassian.net/helpcenter/customer/>

- El cliente inicia sesión con sus credenciales.

#### **Paso 2: Seleccionar un tipo de solicitud según el ítem**

- En la página principal del portal, el cliente verá una lista de tipos de solicitud disponibles:
  - ✓ Solicitud de Soporte, ítem 1
  - ✓ Solicitud de Soporte, ítem 2
  - ✓ Solicitud de Soporte, ítem 3
  - ✓ Solicitud de Soporte, ítem 4
- El cliente hace clic en el Ítem que corresponda a su problema o necesidad.





### Paso 3: Rellenar el formulario de solicitud

- Se mostrará un formulario por Ítem.
- El cliente debe completar formulario:
  - ✓ Resumen: título corto de la solicitud o requerimiento
  - ✓ Código de Local
  - ✓ CID
  - ✓ Nombre de Contacto de la I.E
  - ✓ Número de Contacto de la I.E
  - ✓ Tipo de Ticket: Incidente, Consulta, Configuración, Cambios u otros
  - ✓ Servicio afectado (Filtro de contenido, herramienta de monitoreo, internet, otros)
  - ✓ Descripción del incidente: explicación detallada del problema o solicitud.
  - ✓ Adjuntos: capturas de pantalla, documentos, etc.

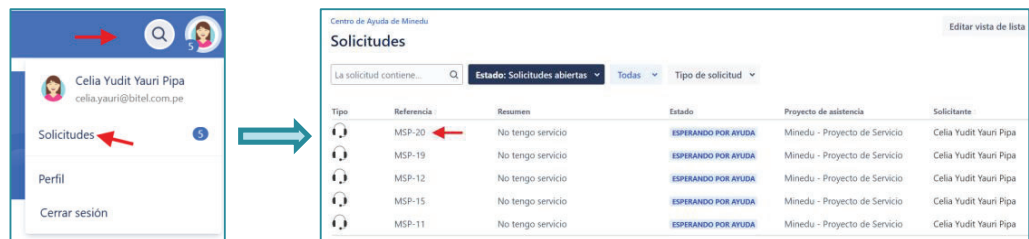
### Paso 4: Enviar la solicitud

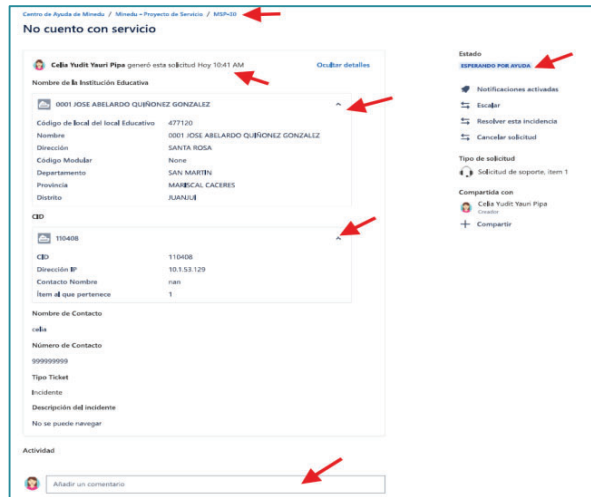
- Después de completar el formulario, el cliente hace clic en el botón “Enviar”.
- Aparecerá una pantalla de confirmación y el ticket se creará con un número de referencia.



### Paso 5: Seguimiento y actualización de la solicitud

- Una vez creado, el ticket aparecerá en la sección “Mis solicitudes”.
- El cliente puede:
  - ✓ Agregar comentarios o respuestas
  - ✓ Subir archivos adjuntos adicionales





### ❖ Tickets por Alerta Automática:

En estos casos, el personal del Call Center es responsable de contactar al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, o de los Locales Educativos, o Coordinador Residente Dedicado del Ítem 4, con el fin de solicitar la información complementaria necesaria.

Toda la información recabada deberá ser registrada en la Herramienta de Gestión de Tickets Jira.

#### (\*) Datos mínimos requeridos para la creación de ticket:

1. Número de código de Local
2. Nombre de la I.E. y departamento al que pertenece
3. Servicio afectado.
4. Descripción del problema presentado.
5. Nombre completo de la persona de contacto de la I.E.
6. Números de celular y teléfono fijo de la persona de contacto de la I.E.

### Acción 3: Descartes iniciales

#### ❖ Si el incidente o requerimiento es reportado por Call Center:

El personal del Call Center realiza los descartes básicos con el cliente, siguiendo los procedimientos internos establecidos por el NOC.

#### ❖ Si el incidente o requerimiento es reportado por Correo:

El ingeniero residente o personal del NOC deberán realizar previamente los descartes básicos con los Locales Educativos y detallar estos en el correo.

#### ❖ Si el incidente o requerimiento es reportado por Plataforma Jira:

El personal del NOC valida directamente con la IE los descartes básicos.

#### ❖ Si el TT fue generado por Alerta Automática:

El Call Center se comunica con la IE para realizar los descartes básicos y precisar la información del incidente.





#### Acción 4: Escalamiento al NOC/SOC

Si el incidente no logra resolverse en el primer nivel de atención, el Call Center procederá a escalar el caso al NOC a través del sistema GNOC, adjuntando el ticket correspondiente con los datos del circuito y la descripción del problema reportado.

Asimismo, el agente del Call Center deberá comunicarse con el NOC para coordinar la revisión inmediata del caso, a fin de garantizar una atención oportuna y teniendo en cuenta los plazos establecidos en los términos de referencia.

### 3. SOLUCIÓN DE AVERÍAS

NOC analiza el caso y verifica si la pérdida de servicio es debido a problema físico o lógico:

**Problema Físico:** NOC en el sistema GNOC crea un Trouble Ticket (TT) y una WO (Orden de Trabajo), esta última la asigna a una estación técnica de trabajo correspondiente para que el personal técnico se acerque a solucionarlo.

- b. NOC envía el Trouble Ticket junto con el avance del caso al cliente.
- c. NOC coordina la hora de visita, materiales que se debe llevar, además envía el evento a los grupos internos digitales correspondientes para conocimiento de la Sucursal (jefe Técnico, líderes de equipo, etc).
- d. Al finalizar el evento NOC completa el TT y lo cierra en la Herramienta de Gestión de Ticket Jira, se comunica vía E-mail o llamada con el cliente e informa de los detalles para su cierre formal de la avería presentada con el cliente.

**NOTA:** En caso el NOC no pueda resolver el evento del cliente:

1. NOC reasignara el TT a Soporte Nivel 2 (Back Office) para dar soporte al personal técnico y NOC.
2. Luego de finalizar con el evento Back Office, soluciona el TT y notifica al NOC para el cierre del ticket.
3. NOC se comunica con el cliente para verificar servicio y cierre del ticket de reclamo por avería.

**Problema Lógico:** NOC revisa si el problema de configuración es por algún incidente backbone, Access y verifica el nivel de configuración que se debe hacer para restablecer servicio.

Si la configuración es **Nivel 1:**

1. NOC asigna el TT en el sistema GNOC así mismo NOC debe crear un ECR (Requerimiento de cambio de emergencia) en base al TT en el sistema GNOC y realizar las configuraciones necesarias para la solución del problema.

Si la configuración es **Nivel 2:**

1. NOC asigna el TT al área de Back office de acuerdo con el área del problema.
2. Back Office debe crear ECR y realiza las configuraciones necesarias.
3. Luego de que NOC o Transmisión restauren el servicio, NOC debe cerrar el TT y notificar al cliente para que verifique servicio.

Cliente acepta la solución: NOC procede a cerrar el caso.

Cliente rechaza solución: Cliente y NOC generan una llamada o reunión del caso.

Cliente acepta explicación del Caso: NOC procede a cerrar el caso en la Herramienta de Gestión de Tickets Jira.





#### 4. TIEMPO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

Los tiempos de atención, solución de incidentes y requerimientos se regirán por lo estipulado en los términos de referencia (TDR), detallados a continuación:

| N° | Supuesto de aplicación de penalidad                                                                                                                 | Plazo máximo para no incurrir en penalidades                                                                                                                                                  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Interrupción del servicio para zonas urbanas                                                                                                        | ≤ 6 horas sin penalidad                                                                                                                                                                       |
| 2  | Interrupción del servicio para zonas rurales                                                                                                        | ≤ 36 horas sin penalidad                                                                                                                                                                      |
| 3  | Plazo para generar Ticket de atención desde el momento en el que ha sido notificado la incidencia o requerimiento, con la hora en que fue reportada | ≤ 30 min sin penalidad                                                                                                                                                                        |
| 4  | Traslado Interno                                                                                                                                    | 20 días calendario                                                                                                                                                                            |
| 5  | Traslado Externo (del mismo Local educativo)                                                                                                        | 45 días calendario después que el contratista haya confirmado la factibilidad por medio de correo electrónico                                                                                 |
| 6  | Traslado Externo (hacia otro Local Educativo)                                                                                                       | 45 días calendario después que el contratista haya confirmado la factibilidad por medio de correo electrónico                                                                                 |
| 7  | Cambio por garantía de los Access Point y/o reconfiguración en caso no funcione adecuadamente. Urbano                                               | <24 horas sin penalidad                                                                                                                                                                       |
| 8  | Cambio por garantía de los Access Point y/o reconfiguración en caso no funcione adecuadamente. Rural                                                | <72 horas sin penalidad                                                                                                                                                                       |
| 9  | Reposición de equipos por ROBO                                                                                                                      | Pasado las 72 horas luego de que el Minedu remita por correo electrónico la denuncia policial al contratista, se iniciará la contabilización del tiempo de la NO DISPONIBILIDAD del servicio. |

**Nota:** Se considera la NO DISPONIBILIDAD en el horario de lunes a viernes: 8:00 horas hasta las 18:00 horas, no quitando responsabilidad del contratista en suministrar el servicio 24x7 durante toda la etapa de la ejecución contractual.





| N° | Supuesto de aplicación de penalidad                                                                      | Forma de cálculo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Ancho de Banda Contratado (Penalidad por incumplimiento de ancho de banda de Fibra Óptica o Radioenlace. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La penalidad será del 10% del valor de la UIT por ocurrencia.</li> <li>• Se añadirá un 10% del valor de la UIT por cada “12 horas adicionales o fracción” que no se restablezca el valor de ancho de banda contratado, desde que este hecho le sea comunicado al contratista.</li> </ul> |
| 2  | Inoperatividad de la Solución de Seguridad con Filtro de Contenido Web para cualquier Local Educativo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La penalidad será del 10% de la UIT por día o fracción por cada Local Educativo donde se detecte la inoperatividad, hasta que nuevamente tenga la protección requerida.</li> </ul>                                                                                                       |
| 3  | Inoperatividad de la “Solución de Seguridad con Filtro de Contenido Web con gestión centralizada”        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La penalidad será del 100 % de la UIT por cada 12 horas o fracción, hasta que esté disponible o en plena operación nuevamente la solución de seguridad.</li> </ul>                                                                                                                       |
| 4  | Inoperatividad de la plataforma de Monitoreo                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se penalizará con 10% de la UIT por cada hora que persista el problema pasadas las 6 horas desde la notificación al contratista.</li> </ul>                                                                                                                                              |
| 5  | Inoperatividad de la Herramienta de Gestión de Tickets                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la herramienta de gestión de tickets no está disponible y/o no es posible generar los reportes, se penalizará con 10% de la UIT por cada hora que persista el problema pasadas las 6 horas desde la notificación al contratista.</li> </ul>                                           |

**Nota:** El contratista debe cumplir con todo lo solicitado en los términos de referencia, en caso no cumpla el MINEDU aplicará

La penalidad que corresponda teniendo en cuenta lo indicado en el subnumeral 22.2 Otras penalidades.







## MATRIZ DE ESCALAMIENTO EN CASO DE INCIDENTES

Para asegurar una atención oportuna al **CONTRATO N° 026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026** referente al **Servicio de conectividad a internet para 5221 locales educativos a nivel nacional- MINEDU**, para VIETTEL PERU S.A.C. es muy importante afianzar nuestros lazos de confianza, teniendo como principal objetivo brindarles el mejor servicio, por este medio se procede a remitir los niveles de escalamiento para los fines pertinentes. Tener presente que en caso no responda el primer nivel, proceder al siguiente nivel y así sucesivamente.

### ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN Y SOPORTE DE AVERIAS

| Nivel | Tiempo transcurrido desde ocurrido el incidente | Departamento Responsable | Cargo                                      | Nombre                                                                  | Teléfono               | Correo Electrónico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|-------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Inmediato                                       | NOC                      | Call Center / Coordinador Residente Ítem 4 | Agente de Turno (24x7) / Coordinador Residente (L-V 8:30 am – 06:30 pm) | 080079079 (L-D 24 x 7) | <a href="mailto:atc.corp@bitel.com.pe">atc.corp@bitel.com.pe</a><br><a href="mailto:atc.corp@bitelempresas.com.pe">atc.corp@bitelempresas.com.pe</a><br><a href="mailto:nocservicedesk@bitel.com.pe">nocservicedesk@bitel.com.pe</a><br><a href="mailto:servicemanager.corp@bitel.com.pe">servicemanager.corp@bitel.com.pe</a><br><a href="mailto:residenteMinedu4@bitel.com.pe">residenteMinedu4@bitel.com.pe</a> |
| 2     | 45 min-1hrs                                     | NOC                      | Shift leader                               | Jefe de turno (24x7)                                                    | 930 989 898            | <a href="mailto:nocperu@viettel.com.vn">nocperu@viettel.com.vn</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3     | 1hrs-2hrs                                       | NOC                      | Team leader                                | Eduardo Meca                                                            | 930 777 703            | <a href="mailto:martinmme@bitel.com.pe">martinmme@bitel.com.pe</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4     | 2hrs-3hrs                                       | NOC                      | Jefe de NOC                                | Edgar Rodríguez                                                         | 930 580 032            | <a href="mailto:edgar.rodriguez@bitel.com.pe">edgar.rodriguez@bitel.com.pe</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5     | 3hrs-4hrs                                       | NOC                      | Director del Centro Técnico de NOC         | Luis Membrillo                                                          | 930 820 088            | <a href="mailto:luis.membrillo@bitel.com.pe">luis.membrillo@bitel.com.pe</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6     | 4hrs-6hrs                                       | CORPORATIVO              | Service Manager                            | Joseph Velázquez                                                        | 916 758 100            | <a href="mailto:joseph.velasquez@bitel.com.pe">joseph.velasquez@bitel.com.pe</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7     | 6hrs-8hrs                                       | CORPORATIVO              | Supervisor de Servicios                    | Celia Yauri                                                             | 930 790 076            | <a href="mailto:celia.yauri@bitel.com.pe">celia.yauri@bitel.com.pe</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8     | 8hrs-10hrs                                      | CORPORATIVO              | KAM                                        | Carlos Rojas                                                            | 930 935 871            | <a href="mailto:carlos.rojas@bitel.com.pe">carlos.rojas@bitel.com.pe</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 9     | 10hrs-12hrs                                     | CORPORATIVO              | Vice Director Comercial                    | Dennis Laime                                                            | 930 800 080            | <a href="mailto:dennis.laime@bitel.com.pe">dennis.laime@bitel.com.pe</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |





## GLOSARIO



| DEFINICIÓN DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO DETALLADO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS, ESQUEMA DE ESCALAMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Término                                                                                                                     | Definición                                                                                                                                                                                                                         |
| GNOC                                                                                                                        | Global Network Operation Center (Centro Global de Operaciones de Red). Área donde se visualizan los trouble tickets (Tickets de Incidentes o problemas) creados para la atención de incidentes reportados por el Call Center (CC). |
| TT                                                                                                                          | Trouble Ticket (Tickets de Incidentes o problemas). Registro en la herramienta de gestión utilizado para documentar, dar seguimiento y resolver un incidente o falla reportada.                                                    |
| NOC                                                                                                                         | Network Operation Center (Centro de Operaciones de Red). Responsable de la gestión y monitoreo de la red.                                                                                                                          |
| ECR                                                                                                                         | Emergency Change Request (Requerimiento de Cambio de Emergencia). Solicitud formal para ejecutar un cambio urgente en la red o servicio.                                                                                           |
| WO                                                                                                                          | Work Order (Orden de Trabajo). Documento o registro que autoriza y detalla las tareas técnicas a ejecutar.                                                                                                                         |
| CC                                                                                                                          | Call Center. Punto de contacto con los usuarios o clientes, encargado de recibir reportes de incidentes y escalar según el procedimiento establecido.                                                                              |

