



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección Regional de
Educación de Lima
Metropolitana

Unidad de Gestión Educativa
Local N° 06

Área de Planificación
y Presupuesto

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Lima, 23 de marzo de 2026

OFICIO MÚLTIPLE N.º 00006-2026-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL06/DIR-APP

Sr(a).

DIRECTORES DE LAS IIEE DE LA UGEL 06.

Presente.-

Asunto: SE REMITE GUIA DE USUARIO PARA REALIZAR TEST DE VELICIDAD DE INTERNET EN LAS IIEE.

Referencia: OFICIO MÚLTIPLE N.º 00012-2026-MINEDU/SPE-OTIC

Tengo el agrado de dirigirme a usted y a la vez, en atención al documento de la referencia, mediante el cual el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación informa que a través del Informe Técnico N°0196-2026-MINEDU-SPE-OTIC-UIT, elaborado por la Unidad de Infraestructura Tecnológica – UIT, en el cual informa que, como parte del monitoreo del servicio realizado por el MINEDU, implica verificar que el contratista Viettel Perú S.A.C., brinde los niveles de internet contratados, para lo cual se requiere que los locales escolares realicen frecuentemente el monitoreo del servicio recibido mediante la herramienta SpeedTest, sin embargo al 16 de febrero del 2026, se verifica que, en el portal de pruebas de velocidad de la Red correspondiente a los Ítem 1, Ítem 2, Ítem 3 e Ítem 4, se registran **muy pocos resultados históricos de test de velocidad**. Al respecto, cabe precisar que, de acuerdo a las características del servicio contratado, este test de velocidad debe ser realizado localmente desde cada Local Educativo beneficiario del servicio. Ante esta situación, se exhorta a todos los directores y/o encargados de los LLEE a ejecutar los test de velocidad como mínimo 3 veces por semana, siguiendo las indicaciones de la "Guía del usuario para pruebas de velocidad en Speedtest" proporcionado por el contratista VIETTEL PERÚ S.A.C.

El presente documento se suscribe en mérito a las facultades otorgadas a la jefatura del Área de Planificación y Presupuesto, mediante la Resolución Directoral N° 00189-2026-UGEL06, para los fines pertinentes.

Hago propicia la oportunidad para expresarles los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

FIRMA DIGITAL

Econ. Jorge Elias Quispe Lozano
Jefe (e) del Área de Planificación y Presupuesto

EXPEDIENTE: UIT2026-INT-0105707 CLAVE: 7C515A

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_15/VDD_ConsultaDocumento.aspx

www.ugel06.gob.pe

Av. La Molina 905
La Molina
T: (511) 462-6844





PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección Regional de
Educación de Lima
Metropolitana

Unidad de Gestión Educativa
Local N° 06

Área de Planificación
y Presupuesto



QUISPE LOZANO Jorge
Elias FAU 20332030800 soft

JEFE DEL ÁREA DE
PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO - UGEL06

En señal de conformidad

2026/03/23 14:33:04

JEQS/APP
CRGM/ETI

EXPEDIENTE: UIT2026-INT-0105707 CLAVE: 7C515A

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_15/VDD_ConsultaDocumento.aspx



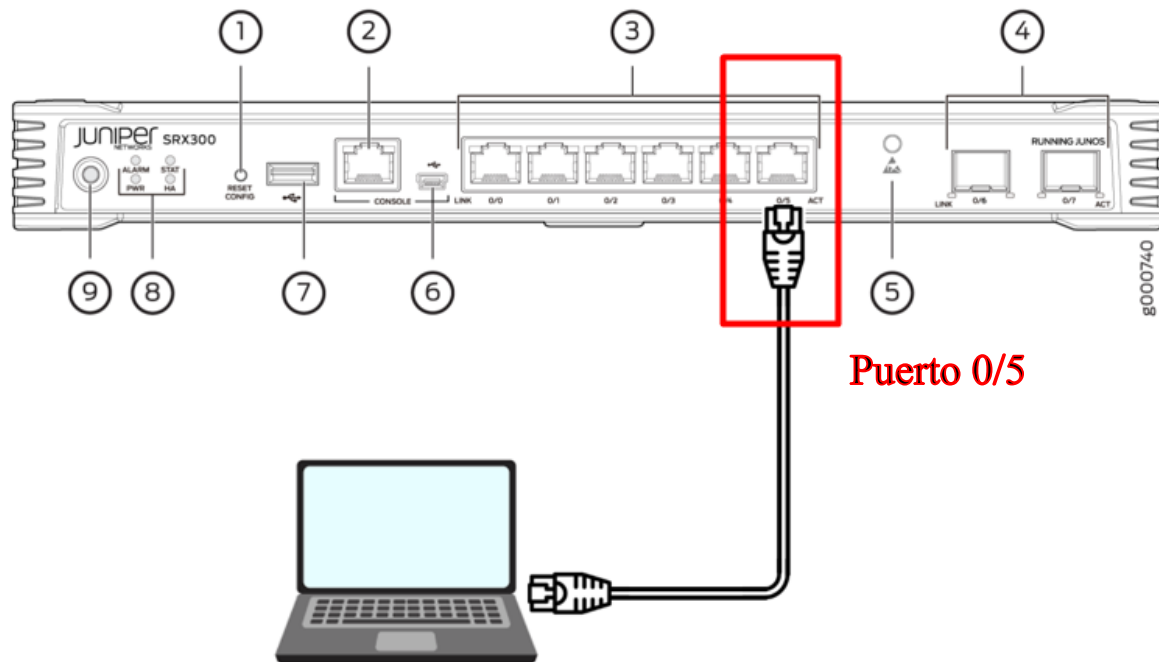
www.ugel06.gob.pe

Av. La Molina 905
La Molina
T: (511) 462-6844

Guía del usuario para pruebas de velocidad en Speedtest

Requisito para realizar la prueba speed test

Utilice el cable RJ45 para conectar su computadora al enrutador en el puerto 0/5 como se muestra a continuación antes de realizar la prueba de velocidad



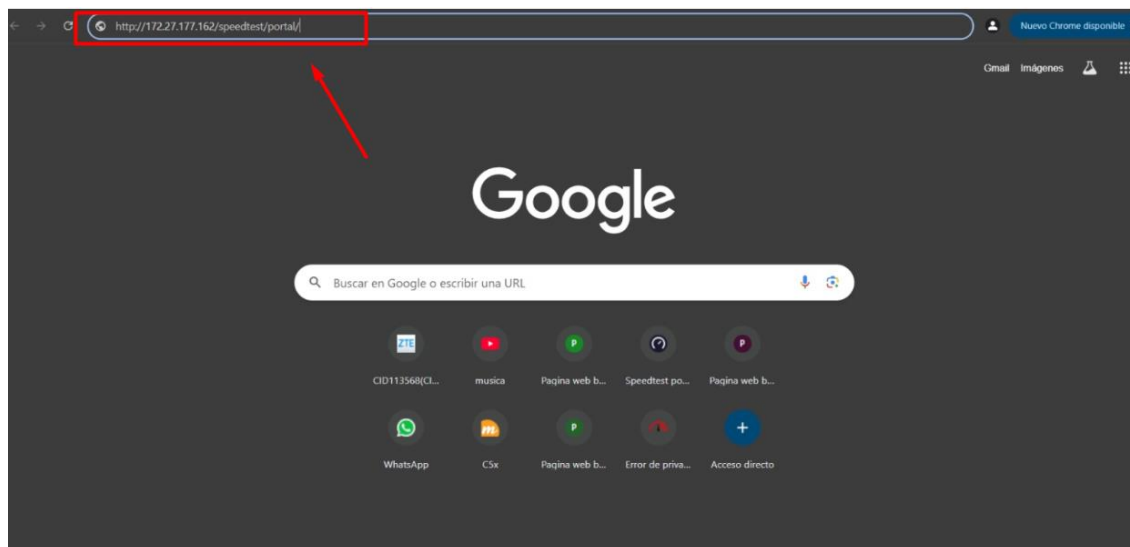
Al contar ya con la conexión al puerto 0/5, podemos iniciar las pruebas. Por favor, siga los pasos que se detallan a continuación

1. Cómo acceder al sitio web de Speedtest

Paso 1:

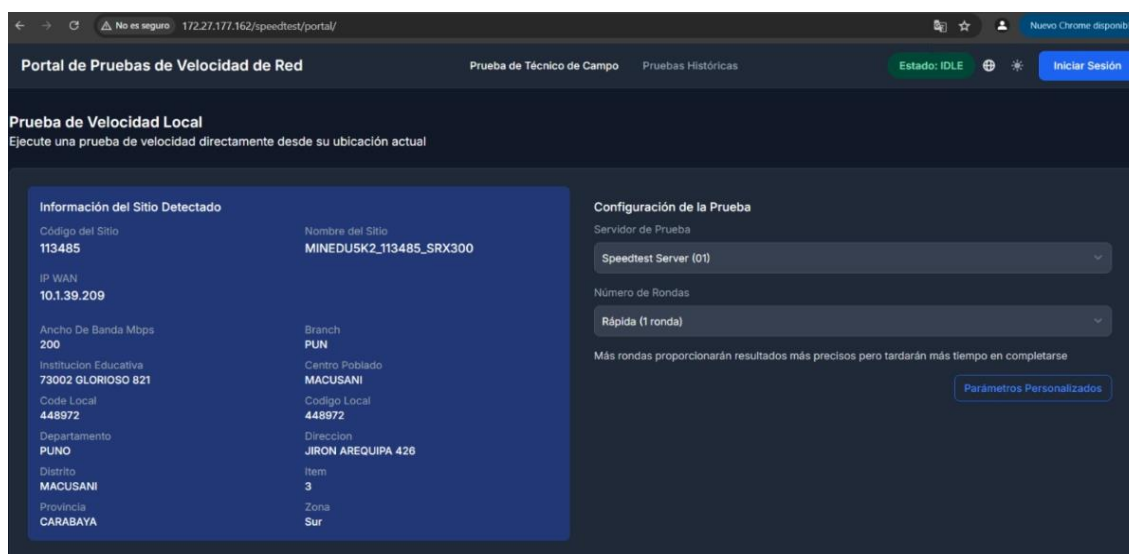
Abrir **Google Chrome** (o el navegador que utilicen en el colegio) e ingresar la **URL** indicada a continuación

URL predeterminada: <http://172.27.177.162/speedtest/portal/>



Paso 2:

Después de acceder mediante el enlace, será redirigido a la **interfaz de usuario de Speedtest**.



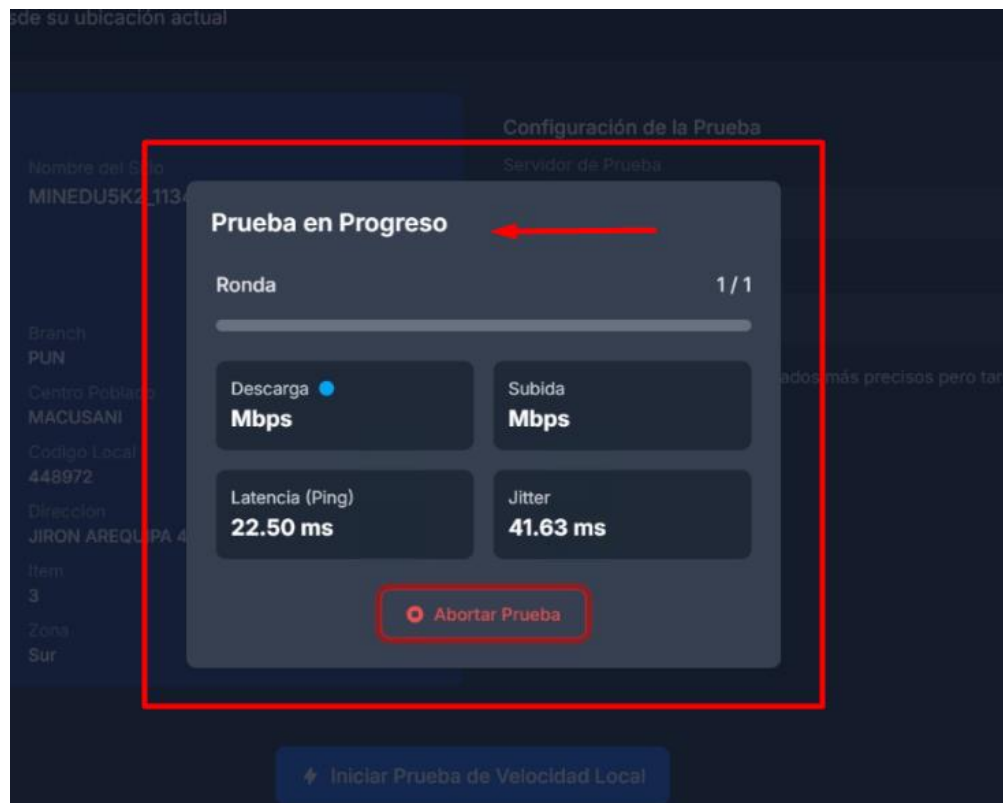
Paso 3:

Haga clic en “Iniciar prueba de velocidad”.



Paso 4:

Aparecerá una ventana con el mensaje “Prueba en progreso”. Debemos esperar a que el proceso finalice.



Paso 5:

Una vez finalizada la prueba, aparecerá la ventana con el mensaje “**Resultado de prueba**”. Haga clic en “**Publicar resultado**”.

Institucion Educativa
73002 GLORIOSO 821

Centro Poblado
MACUSANI

Code Local
448972

Codigo Local
448972

Departamento
PUNO

Direccion
JIRON AREQUIPA 426

Distrito
MACUSANI

Item
3

Provincia
CARABAYA

Zona
Sur

Parámetros Personalizados

⚡ Iniciar Prueba de Velocidad Local

Resultado de la Prueba

Descarga 273.73Mbps Min: 273.73 / Máx: 273.73	Subida 268.60 Mbps Min: 268.60 / Máx: 268.60	Latencia 22.50 ms Min: 22.50 / Máx: 22.50	Jitter 41.63 ms Min: 41.63 / Máx: 41.63
--	---	--	--

Mostrar Métricas Completas

📤 Publicar Resultado

Paso 6:

Finalmente, aparecerá el mensaje “**Publicado exitosamente**”. Con esto, el proceso ha concluido. ¡Gracias!

Resultado de la Prueba

Descarga 273.73Mbps Min: 273.73 / Máx: 273.73	Subida 268.60 Mbps Min: 268.60 / Máx: 268.60	Latencia 22.50 ms Min: 22.50 / Máx: 22.50	Jitter 41.63 ms Min: 41.63 / Máx: 41.63
--	---	--	--

Mostrar Métricas Completas

📤 Publicado

¡Resultado publicado exitosamente!

Si se requiere un Speed Test más personalizado, se adjunta la siguiente información complementaria a lo ya explicado.

Paso 7:

Los usuarios pueden personalizar la **duración de los parámetros** de la prueba de velocidad haciendo clic en el botón “**PARÁMETROS PERSONALIZADOS**” para acceder a las opciones disponibles.

Portal de Pruebas de Velocidad de Red

Prueba de Técnico de Campo Pruebas Históricas Estado: IDLE Iniciar Sesión

Prueba de Velocidad Local

Ejecute una prueba de velocidad directamente desde su ubicación actual

Información del Sitio Detectado

Código del Sitio	Nombre del Sitio
113757	MINEDU5K2_J13757_SRX300
IP WAN	
10.98.98.3	
Ancho De Banda Mbps	Ancho De Banda Mbps
	60
Branch	Centro Educativo
TAC	CORONEL GREGORIO ALBARRACIN TARATA
Centro Poblado	Code Local
TARATA	489627
Código Local	Departamento
489627	TACNA
Dirección	Distrito
CALLE ARICA S/N	TARATA
Item	Provincia
3	TARATA
Zona	
Sur	

Configuración de la Prueba

Servidor de Prueba

Speedtest Server (01)

Número de Rondas

Rápida (1 ronda)

Más rondas proporcionarán resultados más precisos pero tardarán más tiempo en completarse

Parámetros Personalizados

Iniciar Prueba de Velocidad Local

Paso 8:

Haga clic y modifique los parámetros que se requieran, de acuerdo con el requerimiento del LLEE.

Parámetros de Prueba Personalizados

Tiempo de Subida (segundos)	Tiempo de Descarga (segundos)
5	5
Tiempo máximo para realizar pruebas de subida	Tiempo máximo para realizar pruebas de descarga
Tiempo de Gracia para Subida (segundos)	Tiempo de Gracia para Descarga (segundos)
3	1.5
Tiempo de espera en segundos antes de medir la velocidad de subida (esperar a que se llenen los búferes)	Tiempo de espera en segundos antes de medir la velocidad de descarga (esperar a que aumente la ventana TCP)
Tiempo Automático	Número de Pings
Falso	5
Si está activado, las pruebas tomarán menos tiempo en conexiones más rápidas	Cantidad de pings a realizar en la prueba de ping

Cerrar Guardar

Después de actualizar los parámetros, haga clic en el botón Guardar.

Paso 9:

Haga clic en el botón Iniciar prueba de velocidad local para comenzar la prueba

Portal de Pruebas de Velocidad de Red

Prueba de Técnico de Campo Pruebas Históricas

Estado: IDLE   [Iniciar Sesión](#)

Prueba de Velocidad Local

Ejecute una prueba de velocidad directamente desde su ubicación actual

Información del Sitio Detectado

Código del Sitio	Nombre del Sitio
113757	MINEDUSK2_113757_SRX300
IP WAN	
10.98.98.3	
Ancho De Banda Mbps	Ancho De Banda Mbps
	60
Branch	Centro Educativo
TAC	CORONEL GREGORIO ALBARRACIN TARATA
Centro Poblado	Code Local
TARATA	489627
Codigo Local	Departamento
489627	TACNA
Dirección	Distrito
CALLE ARICA S/N	TARATA
Item	Provincia
3	TARATA
Zona	
Sur	

Configuración de la Prueba

Servidor de Prueba

Speedtest Server (01)

Número de Rondas

Rápida (1 ronda)

Más rondas proporcionarán resultados más precisos pero tardarán más tiempo en completarse

[Parámetros Personalizados](#)

[⚡ Iniciar Prueba de Velocidad Local](#)

Portal de Pruebas de Velocidad de Red

Prueba de Técnico de Campo Pruebas Históricas

Estado: TESTING   [Iniciar Sesión](#)

Prueba de Velocidad Local

Ejecute una prueba de velocidad directamente desde su ubicación actual

Información del Sitio Detectado

Código del Sitio	Nombre del Sitio
113757	MINEDUSK2_113757_SRX300
IP WAN	
10.98.98.3	
Ancho De Banda Mbps	Ancho De Banda Mbps
	60
Branch	Centro Educativo
TAC	CORONEL GREGORIO ALBARRACIN TARATA
Centro Poblado	Code Local
TARATA	489627
Codigo Local	Departamento
489627	TACNA
Dirección	Distrito
CALLE ARICA S/N	TARATA
Item	Provincia
3	TARATA
Zona	
Sur	

Configuración de la Prueba

Servidor de Prueba

Speedtest Server (01)

Número de Rondas

Rápida (1 ronda)

Más rondas proporcionarán resultados más precisos pero tardarán más tiempo en completarse

[Parámetros Personalizados](#)

Prueba en Progreso

Ronda 1 / 1

Descarga 68.88 Mbps Subida 84.67 Mbps

Latencia (Ping) 8.00 ms Jitter 33.80 ms

[✖ Abortar Prueba](#)

[⚡ Iniciar Prueba de Velocidad Local](#)

Una vez realizado el proceso de prueba de velocidad, el resultado final se muestra como el siguiente

Información del Sitio Detectado

Código del Sitio
113757

Nombre del Sitio
MINEDUSK2_113757_SRX300

IP WAN
10.98.98.3

Ancho De Banda Mbps
60

Branch
TAC

Centro Poblado
TARATA

Código Local
489627

Dirección
CALLE ARICA S/N

Item
3

Zona
Sur

Ancho De Banda Mbps
60

Centro Educativo
CORONEL GREGORIO ALBARRACIN || TARATA

Código Local
489627

Departamento
TACNA

Distrito
TARATA

Provincia
TARATA

Configuración de la Prueba

Servidor de Prueba
Speedtest Server (01)

Número de Rondas
Rápida (1 ronda)

Más rondas proporcionarán resultados más precisos pero tardarán más tiempo en completarse

Parámetros Personalizados

⚡ Iniciar Prueba de Velocidad Local

Resultado de la Prueba

Descarga
68.88Mbps
Min: 68.88 / Máx: 68.88

Subida
84.39 Mbps
Min: 84.39 / Máx: 84.39

Latencia
8.00 ms
Min: 8.00 / Máx: 8.00

Jitter
33.80 ms
Min: 33.80 / Máx: 33.80

Mostrar Métricas Completas

📄 Publicar Resultado

Para obtener más información sobre las pruebas, haga clic en el botón **Mostrar métricas completas**.

Información del Sitio Detectado

Código del Sitio
113757

Nombre del Sitio
MINEDUSK2_113757_SRX300

IP WAN
10.98.98.3

Ancho De Banda Mbps
60

Branch
TAC

Centro Poblado
TARATA

Código Local
489627

Dirección
CALLE ARICA S/N

Item
3

Zona
Sur

Ancho De Banda Mbps
60

Centro Educativo
CORONEL GREGORIO ALBARRACIN || TARATA

Código Local
489627

Departamento
TACNA

Distrito
TARATA

Provincia
TARATA

Configuración de la Prueba

Servidor de Prueba
Speedtest Server (01)

Número de Rondas
Rápida (1 ronda)

Más rondas proporcionarán resultados más precisos pero tardarán más tiempo en completarse

Parámetros Personalizados

⚡ Iniciar Prueba de Velocidad Local

Resultado de la Prueba

Descarga
68.88Mbps
Min: 68.88 / Máx: 68.88

Subida
84.39 Mbps
Min: 84.39 / Máx: 84.39

Latencia
8.00 ms
Min: 8.00 / Máx: 8.00

Jitter
33.80 ms
Min: 33.80 / Máx: 33.80

Mostrar Métricas Completas

📄 Publicar Resultado

Paso 10:

Y por último publicamos resultado

Resultado de la Prueba

Descarga

68.88Mbps

Min: 68.88 / Máx: 68.88

Subida

84.39 Mbps

Min: 84.39 / Máx: 84.39

Latencia

8.00 ms

Min: 8.00 / Máx: 8.00

Jitter

33.80 ms

Min: 33.80 / Máx: 33.80

Métricas Detalladas

ID de Prueba: 25f58c5d-4f6f-4467-916f-d54e12456b96

Rondas: 1

Iniciado: 8/23/2025, 7:31:59 AM

Finalizado: 8/23/2025, 7:32:16 AM

Duración: 17.00s

Parámetros de Prueba

Tiempo Máximo de Subida: 5

Tiempo Automático: false

Tiempo de Gracia para Descarga: 1.5

Tiempo Máximo de Descarga: 5

Tiempo de Gracia para Subida: 3

Cantidad de Pings: 5

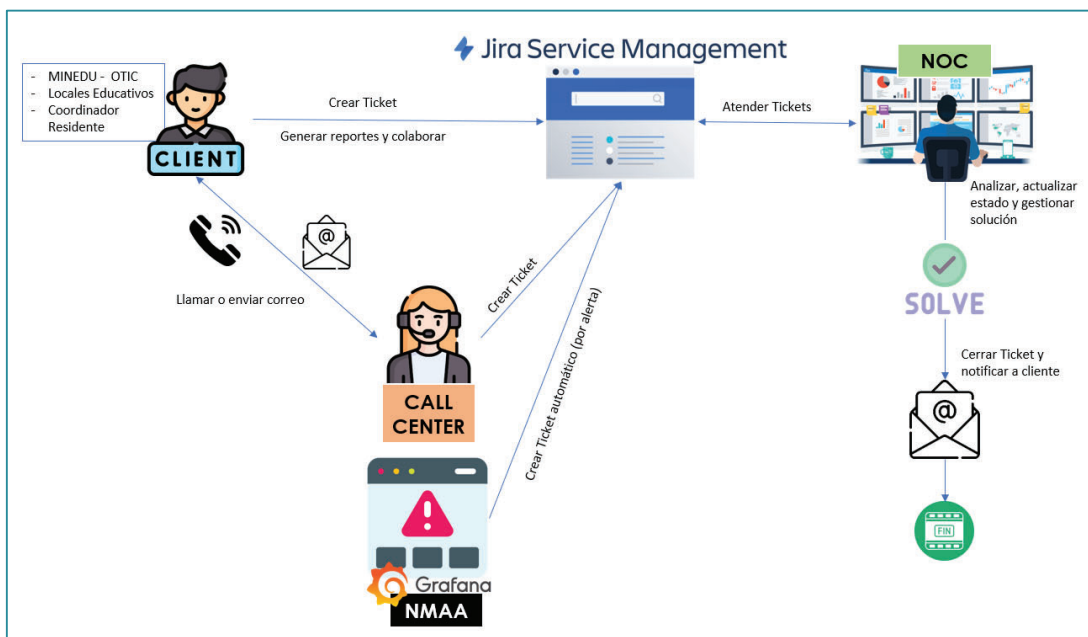
[Ocultar Métricas Completas](#)

[Publicar Resultado](#)

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, atc.corp@bitelempresas.com.pe, nocservicedesk@bitel.com.pe, servicemanager.corp@bitel.com.pe, 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

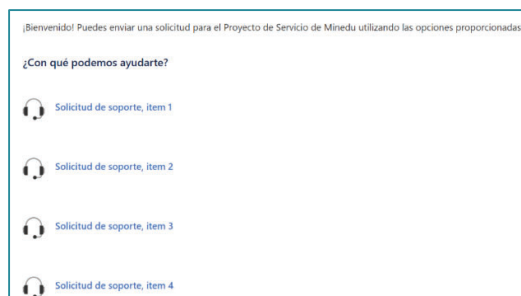
- Navegar a la URL del portal:

<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.

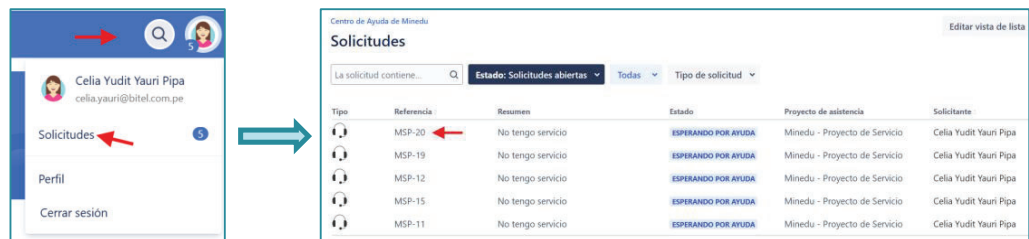
Paso 4: Enviar la solicitud

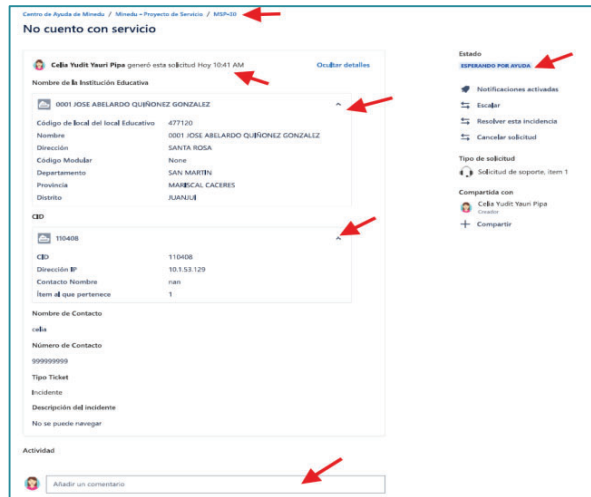
- Después de completar el formulario, el cliente hace clic en el botón “Enviar”.
- Aparecerá una pantalla de confirmación y el ticket se creará con un número de referencia.



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.	- La penalidad será del 10% del valor de la UIT por ocurrencia. - 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.
2	Inoperatividad de la Solución de Seguridad con Filtro de Contenido Web para cualquier Local Educativo	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.
3	Inoperatividad de la “Solución de Seguridad con Filtro de Contenido Web con gestión centralizada”	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.
4	Inoperatividad de la plataforma de Monitoreo	Se penalizará con 10% de la UIT por cada hora que persista el problema pasadas las 6 horas desde la notificación al contratista.
5	Inoperatividad de la Herramienta de Gestión de Tickets	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.

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)	atc.corp@bitel.com.pe atc.corp@bitelempresas.com.pe nocservicedesk@bitel.com.pe servicemanager.corp@bitel.com.pe residenteMinedu4@bitel.com.pe
2	45 min-1hrs	NOC	Shift leader	Jefe de turno (24x7)	930 989 898	nocperu@viettel.com.vn
3	1hrs-2hrs	NOC	Team leader	Eduardo Meca	930 777 703	martinmme@bitel.com.pe
4	2hrs-3hrs	NOC	Jefe de NOC	Edgar Rodríguez	930 580 032	edgar.rodriguez@bitel.com.pe
5	3hrs-4hrs	NOC	Director del Centro Técnico de NOC	Luis Membrillo	930 820 088	luis.membrillo@bitel.com.pe
6	4hrs-6hrs	CORPORATIVO	Service Manager	Joseph Velázquez	916 758 100	joseph.velasquez@bitel.com.pe
7	6hrs-8hrs	CORPORATIVO	Supervisor de Servicios	Celia Yauri	930 790 076	celia.yauri@bitel.com.pe
8	8hrs-10hrs	CORPORATIVO	KAM	Carlos Rojas	930 935 871	carlos.rojas@bitel.com.pe
9	10hrs-12hrs	CORPORATIVO	Vice Director Comercial	Dennis Laime	930 800 080	dennis.laime@bitel.com.pe





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.

