



PERÚ

Ministerio
de Educación

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 07 de marzo de 2022

OFICIO MÚLTIPLE N° 00006-2022-MINEDU/SPE-OTIC

Sr(a).
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN

Presente.-

Asunto: PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET

Referencia: INFORME TÉCNICO N° 00165-2022-MINEDU/SPE-OTIC-UIT

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para expresarles mi cordial saludo y con relación al documento de la referencia, comunicarles que el Ministerio de Educación y la empresa Viettel Perú S.A.C suscribieron el Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL derivado del Concurso Público N° 004-2018-MINEDU/UE 026 referido al "Servicio de Conectividad para Instituciones Educativas a Nivel Nacional", el cual contempla 4 ítems y a un total de 1,837 IIEE beneficiarias por un plazo de 36 meses.

En el marco de dicho contrato y estando próximos al inicio de las clases escolares, es necesario precisarles sobre el procedimiento a seguir para canalizar correctamente los reclamos por las averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio brindado por la empresa Viettel Perú S.A.C. durante la prestación del servicio.

Adjunto al documento de la referencia se remite los siguientes documentos:

- Anexo N° 01, "PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET".
- Anexo N° 02, relación de las 1,837 IIEE beneficiadas con acceso a internet.
- Anexo N° 03, Relación de Direcciones Regionales o Gerencias Regionales de Educación.

En tal sentido, agradeceremos la difusión del procedimiento de reclamo a las IIEE beneficiarias, de la jurisdicción de su Dirección o Gerencia Regional.

Firmado digitalmente por:
GARCIA MONTAÑEZ Santiago
Ivan FAU SR 121378998 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/03/2022 16:11:19-0500

Atentamente,



Ing. CESAR VILCHEZ INGA

VILCHEZ INGA Cesar FAU
20131370998 hard

JEFE DE OTIC - OTIC
MINEDU

Soy el autor del documento

2022/03/08 11:02:48

Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación
(GNORABUENA)

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del 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:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_4/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **EABDB6**



www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T:(511) 615 58000



PERÚ

Ministerio
de Educación

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

INFORME TÉCNICO N° 00165-2022-MINEDU/SPE-OTIC-UIT

A : **Ing. CESAR VILCHEZ INGA**
JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN

De : **Ing. SANTIAGO IVAN GARCIA MONTAÑEZ**
JEFE DE LA UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Asunto : PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO
DE INTERNET

Referencia : Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL

Fecha : Lima, 25 de febrero de 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al asunto del rubro y al documento de la referencia, para informarle lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

1.1. Con fecha 25 de febrero el Ministerio de Educación y la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. suscribieron el Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL derivado del Concurso Público N° 004-2018-MINEDU/UE 026 referido al "Servicio de Conectividad para Instituciones Educativas a Nivel Nacional", el cual contempla 4 Ítems y a un total de 1,837 IIEE beneficiarias; con un plazo de ejecución de 36 meses. A continuación, se detalla la cantidad de IIEE por ITEM:

| Ítem | N° de IIEE |
|--------------|--------------|
| 1 | 250 |
| 2 | 601 |
| 3 | 221 |
| 4 | 765 |
| TOTAL | 1,837 |

II. ANÁLISIS

2.1 Al respecto, en los literales h), i) y p) del numeral 15. OTRAS PENALIDADES de los términos de referencia, se muestran los SLA respecto a la duración de las averías en horas y clasificación según la zona de las IIEE (urbana, rural o rural sin facilidad comunicación terrestre), las cuales se detallan:

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del 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:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **BD9288**



www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T:(511) 615 58000

h) Si la NO DISPONIBILIDAD del servicio de conexión a Internet en zonas urbanas es mayor a 4 horas se aplicará la penalidad según el cuadro siguiente:

| Duración de la avería en Horas por Mes (A) | % de Penalidades (basado en el valor de la UIT) |
|--|---|
| A <= 4 horas | Sin Penalidad |
| 4 horas < A <= 5 horas | 2 % de la UIT. |
| A > 5 horas | Penalidad anterior más 5% adicional del valor de la UIT, por cada hora adicional o fracción que dure la avería o no disponibilidad. |

i) Si la NO DISPONIBILIDAD del servicio de conexión a Internet en zonas rurales es mayor a 12 horas se aplicará una penalidad según el cuadro siguiente:

| Duración de la avería en Horas por Mes (A) | % de Penalidades (basado en el valor de la UIT) |
|--|---|
| A <= 12 horas | Sin Penalidad |
| 12 horas < A <= 14 horas | 2 % de la UIT. |
| A > 14 horas | Penalidad anterior más 5% adicional del valor de la UIT, por cada hora adicional o fracción que dure la avería o no disponibilidad. |

p) Si la NO DISPONIBILIDAD del servicio de conexión a Internet en zonas rurales en las cuales no se tenga facilidades de comunicación terrestre es mayor a 24 horas se aplicará una penalidad según el cuadro siguiente:

| Duración de la avería en Horas por Mes (A) | % de Penalidades (basado en el valor de la UIT) |
|--|---|
| A <= 24 horas | Sin Penalidad |
| 24 horas < A <= 26 horas | 2 % de la UIT |
| A > 26 horas | Penalidad anterior más 5% adicional del valor de la UIT, por cada hora adicional o fracción que dure la avería o no disponibilidad. |

2.2 En el numeral 13 de la “*Descripción Técnica del Servicio*” de los Términos de Referencia se precisa lo siguiente:

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del 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:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **BD9288**



13. Se precisa que el SLA requerido para cualquiera de los ITEMS no tomará en cuenta las interrupciones del servicio originadas por terceros debidamente sustentadas, por responsabilidades atribuibles a personal de las Instituciones Educativas, por pérdida de energía eléctrica o por desastres naturales (debe ser evidenciado documentalmente). Lo anterior hace referencia a la interrupción del servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.⁴

En caso se genere la "No disponibilidad del servicio" por responsabilidad de terceros el contratista debe adjuntar en su informe mensual los medios probatorios tales como medidas reflectométricas indicando coordenadas del corte de fibra, fotografías, informes, recortes o

enlaces de noticias locales o nacionales o alguna otra evidencia que lo demuestre de forma categórica.

Se considera dentro del servicio la potestad que tiene el Ministerio de colocar el ticket de un incidente en "estado de espera" si la demora en la solución es por motivos atribuibles al MINEDU o a las Instituciones Educativas. El cambiar el estado del ticket al estado de espera lo podrá realizar el personal de monitoreo del MINEDU o lo podrá solicitar el personal del contratista para lo cual debe comunicar mediante correo electrónico al personal de monitoreo en la Sede Central el nombre y número de contacto de la persona de la Institución Educativa con quien coordinó la solución del incidente y el motivo por el cual no se puede atender el incidente dentro de los SLA definidos, se indicará la fecha y hora del inicio del tiempo de espera así como la fecha y hora de la reanudación de la atención.

El cambio del ticket a estado de espera se confirmará al contratista por parte del personal de monitoreo de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación mediante correo electrónico de respuesta al correo mediante el cual el contratista realiza esta solicitud.

No se aplicará penalidad cuando se produzca interrupción y/o degradación del servicio cuando se presenten lluvias intensas, granizo o nieve siempre que el contratista cumpla con comunicar y acreditar tales eventos. La comunicación al personal designado por el Ministerio debe ser dentro del día hábil siguiente de ocurrido tal evento y se debe acreditar (mostrar evidencias del hecho) en el informe mensual correspondiente. En caso el contratista no cumple con comunicar o acreditar estos eventos se tomará el tiempo de esta interrupción como un incumplimiento del SLA.⁵

2.3 Debido a que 1,837 Instituciones Educativas fueron implementadas con el servicio de conectividad en el marco del Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL y las clases semipresenciales están próximas a iniciarse se remite el procedimiento a seguir para canalizar correctamente los reclamos por las averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio brindado por Viettel Perú S.A.C. durante la prestación del servicio; por lo que, se debe remitir el "**PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET**" a las 26 Direcciones Regionales de Educación o Gerencias Regionales de Educación con la finalidad que estas comuniquen y difundan el procedimiento a seguir a las Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas. A continuación, se precisa lo siguiente:

- En el ANEXO N°1, se muestra "**PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET**".
- En el ANEXO N° 2, se muestra la relación de las 1,837 IIEE.
- En el ANEXO N° 3, se muestra la cantidad de Direcciones Regionales o Gerencias Regionales de Educación.

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del 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:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **BD9288**





PERÚ

Ministerio
de Educación

III CONCLUSIÓN

3.1 Debido a que 1,837 Instituciones Educativas fueron implementadas con el servicio de conectividad en el marco del Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL y las clases semipresenciales están próximas a iniciarse se remite el el procedimiento a seguir para canalizar correctamente los reclamos por las averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio brindado por Viettel Perú S.A.C. durante la prestación del servicio; por lo que, se debe remitir el **“PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET”** a las 26 Direcciones Regionales de Educación o Gerencias Regionales de Educación con la finalidad que estas comuniquen y difundan el procedimiento a seguir a las Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas. A continuación, se precisa lo siguiente:

- En el ANEXO N°1, se muestra **“PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET”**.
- En el ANEXO N° 2, se muestra la relación de las 1,837 IIEE.
- En el ANEXO N° 3, se muestra la cantidad de Direcciones Regionales o Gerencias Regionales de Educación.

IV.RECOMENDACIONES

4.1 Remitir un Oficio Múltiple a las 26 Direcciones Regionales de Educación o Gerencias Regionales de Educación con el **PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET** y la lista de las IIEE, con la finalidad que estas difundan el procedimiento a las Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas y puedan canalizar correctamente los reclamos por las averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio brindado por VIETTEL PERÚ S.A.C. durante la prestación del servicio y estas sean atendidas dentro de los plazos establecidos en el contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL.

Es todo cuanto debo informar.

Atentamente,

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del 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:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **BD9288**



www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T:(511) 615 58000



PERÚ

Ministerio
de Educación



Firmado digitalmente por:
MAXIMILIANO PAUCAR
Gissela Victoria FAU 20131370998
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 25/02/2022 16:24:18-0500



Firmado digitalmente por:
NAVEROS REYES Walter
Antonio FAU 20131370998 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 26/02/2022 00:44:08-0500

GISSELA MAXIMILIANO PAUCAR
Especialista del Área de
Telecomunicaciones
UIT - OTIC

WALTER ANTONIO NAVEROS REYES
Coordinador del Área de
Telecomunicaciones
UIT - OTIC

Con la conformidad del funcionario que suscribe remítase el presente Informe y sus antecedentes a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, para su atención correspondiente.

Ing. SANTIAGO IVAN GARCIA MONTAÑEZ
Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica
UIT - OTIC



Firmado digitalmente por:
GARCIA MONTAÑEZ Santiago
Ivan FAU 20131370998 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 28/02/2022 15:34:26-0500

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del 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:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **BD9288**



**Siempre
con el pueblo**

www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T:(511) 615 58000

ANEXO N° 1

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET

Las IIEE que según Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL son beneficiadas con el servicio de conectividad a través del operador Viettel Perú S.A.C., deben seguir el siguiente procedimiento para la presentación de reclamos por avería durante la prestación del servicio:

PASOS:

1. Deben realizar el reclamo a Viettel Perú S.A.C., llamando al **CALL CENTER 080079124**. Para lo cual es necesario que el usuario se encuentre cerca de los equipos implementados por el contratista
2. Luego solicitar a Viettel Perú S.A.C el número de ticket generado, el cual será la única evidencia del reclamo realizado por parte de la Institución Educativa.
 - 2.1 A continuación, se indica los plazos de atención según lo establecido en los términos de referencia.

| IIEE según Zona | Tiempo efectivo de solución (sin penalidad) ** |
|---|--|
| Urbano | 04 horas (*) |
| Rural | 12 horas (*) |
| Rural sin facilidad de comunicación terrestre | 24 horas (*) |

(*) Se considerará la NO DISPONIBILIDAD en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes de 8:00 hasta las 18:00
- Sábados y Domingos: 9:00 hasta las 13:00 según disponibilidad del personal de la Institución Educativa.

(**) Cuando el ticket pasa a “estado de espera” por causas no atribuibles a Viettel Perú S.A.C, no se considerará ese periodo de tiempo.

2.2 Asimismo, se detallan los tipos de incidentes a reportar:

- ✓ Si la velocidad de transmisión descendente o ascendente para alguna Institución Educativa es inferior en 20 % de la velocidad contratada.
 - ✓ No funciona el filtro web de internet en la IIEE.
 - ✓ No funciona el Access Point instalado por Viettel Perú S.A.C.
 - ✓ No funciona el servicio de Internet en la IIEE.
3. Si Viettel Perú S.A.C. no brinda solución al incidente dentro de los plazos establecidos, el director, subdirector o docente de la Institución Educativa debe comunicar al MINEDU la avería por una de las siguientes opciones:
 - a. Enviando un correo a: **SOPORTEIIEE@MINEDU.GOB.PE**, con el asunto **Reclamo por avería en el servicio brindado por Viettel Perú S.A.C.**, el cual debe contener la información que se detalla:

| | |
|----------------------------|--|
| Número de Ticket generado: | |
| Nombre del director: | |

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del 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:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **BD9288**





PERÚ

Ministerio
de Educación

| | |
|---------------------------------|--|
| Número de Celular | |
| Correo electrónico | |
| Fecha del reporte de incidente: | |
| Código de local de la I.E. | |
| Departamento | |
| Detalle de la avería en la I.E. | |

- b. Llamando al Call Center de Soporte a IIEE del MINEDU: 01-6155893, para lo cual deberá contar con los siguientes datos:

| | |
|---------------------------------|--|
| Número de Ticket generado: | |
| Nombre del director: | |
| Número de Celular | |
| Correo electrónico | |
| Fecha del reporte de incidente: | |
| Código de local de la I.E. | |
| Departamento | |
| Detalle de la avería en la I.E. | |

Cabe precisar, que el director o subdirector de las IIEE son los responsables de realizar el reporte del incidente a Viettel Perú S.A.C. y también podrán realizar el seguimiento del estado del ticket llamando al Call Center 080079124.

Cualquier falla de la red interna de la Institución Educativa o desperfectos de las estaciones de trabajo no será responsabilidad del contratista sino de la Institución Educativa.

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del 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:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **BD9288**



www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T:(511) 615 58000