



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

CONTRATO N° 091-2020/OSIPTEL

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de "Rediseño del proceso de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL", que celebran de una parte el **ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL**, en adelante **LA ENTIDAD**, con RUC N° 20216072155, con domicilio legal en calle De La Prosa N° 136, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, representada por su Gerente de Administración y Finanzas, señora **ESTHER ROSARIO DONGO CAHUAS**, identificada con DNI N° 15977719, autorizada con Resolución de Presidencia N° 00079-2017-PD/OSIPTEL y de otra parte, la empresa **BDO CONSULTING S.A.C.**, con RUC 20389359841, con domicilio en Avenida Antonio Miro Quesada N° 425, Piso 10, Oficina 1005 Distrito de Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima, inscrita en la Partida Electrónica N° 11032487 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima – Zona Registral N° IX – Sede Lima, debidamente representada por su presidente ejecutivo, señor **JOSÉ MIGUEL LOPEZ DE ROMAÑA STEIN** identificado con DNI N° 07778524 y su Apoderado señor **JUAN CARLOS CACEDA HUAMBACHANO**, identificado con DNI N° 10003744, según poder inscrito en la partida antes mencionada, a quien en adelante se le denominará **EL CONTRATISTA** en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha 08 de octubre de 2020, el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 007-2020/OSIPTEL** para la contratación del servicio de "Rediseño del proceso de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL", a la empresa **BDO CONSULTING S.A.C.** cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación del servicio de "Rediseño del proceso de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL".

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a S/ 495,500.00 (Cuatrocientos noventa y cinco mil quinientos y 00/100 Soles) que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

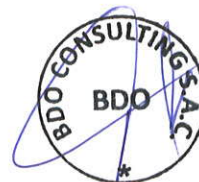
CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en cuatro (04) armadas, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, de acuerdo con el siguiente detalle:

Pagos	Porcentaje
Primera armada, previa conformidad del primer entregable.	20% del monto total del Contrato
Segunda armada, previa conformidad del segundo entregable.	25% del monto total del Contrato
Tercera armada, previa conformidad del tercer entregable.	25% del monto total del Contrato
Cuarta armada, previa conformidad del cuarto entregable.	30% del monto total del Contrato

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de ciento noventa y cinco (195) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma del contrato, y se efectuará de acuerdo al siguiente detalle:

Entregables	Contenido	Fecha de Entrega (días calendario)
Primero	Plan de trabajo (Según numeral 5.1)	Hasta los 07 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
	Análisis Situacional (Según numeral 5.2)	Hasta los 35 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
Definición de análisis del problema, causas y efectos (Según numeral 5.3)		
Segundo	Planteamientos de Alternativas de Solución que incluye el modelado operacional del proceso deseado (Según numeral 5.4.1)	Hasta los 130 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
Tercer	Planteamiento de Alternativas de Solución (Según numerales 5.4.2, 5.4.3, 5.4.4 y 5.4.5)	Hasta los 170 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
Cuarto	Costo de Alternativas de Solución (Según numeral 5.5)	Hasta los 195 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
	Evaluación de proyecto (Según numeral 5.6)	
	Conclusiones y Recomendaciones (Según numerales 5.7 y 5.8)	

Cada entregable debe contener toda la documentación señalada en los numerales correspondientes de los términos de referencia.

En caso, LA ENTIDAD lo requiera, se podrá programar hasta 12 exposiciones por parte del contratista sobre los avances del servicio.

El contratista presentará cada entregable, en 01 original, firmado por el jefe del proyecto y por los profesionales responsables de cada una de las especialidades. Además de la versión digital en CD o DVID, en formatos PDF y formato editable.

Los entregables deben ser presentados por Mesa de Partes del OSIPTEL, sito en Calle de la Prosa N° 136 – San Borja o por la Mesa de Partes Virtual a través de correo: sid@osiptel.gob.pe, en el horario de 08:45 a 16:45, pasado dicho horario se considerará la recepción al día hábil siguiente, dirigido a la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, ahora Secretaría Técnica de Solución de Reclamos¹

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

¹ Mediante Resolución de Presidencia N° 095-2020-PD/OSIPTEL, se aprobó el Cuadro de Equivalencias de los Órganos y Unidades Orgánicas del OSIPTEL, en el marco del Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano, el 02 de octubre de 2020, y la Resolución de Presidencia N° 094-2020-PD/OSIPTEL del 09 de octubre de 2020, a través de los cuales, se aprobaron la Sección Primera y Segunda, respectivamente, del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

CLÁUSULA SÈTIMA: GARANTÍA

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: S/ 49,550.00(Cuarenta y nueve mil quinientos cincuenta con 00/100 Soles), a través de la Carta Fianza N° D193-02183524 emitida por el Banco de Crédito del Perú. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la última conformidad de la prestación.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍA POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por:

ENTREGABLES	GERENCIA ² RESPONSABLE DE LA CONFORMIDAD
PRIMERO	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (antes, Secretaría Técnica Adjunta del TRASU), la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (antes, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto), y la Oficina de Tecnologías de la Información (antes, Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística), otorgarán la conformidad al Plan de Trabajo. Secretaria Técnica de Solución de Reclamos como área usuaria Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización en los aspectos relacionados con el análisis de experiencia de usuarios, herramientas de innovación, e inversiones, y la Oficina de Tecnologías de la Información en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información.
SEGUNDO	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos como área usuaria y la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización emitirá validación técnica de los procesos rediseñados en sus diferentes alternativas de solución.
TERCERO	La Secretaria Técnica de Solución de Reclamos como área usuaria y la Oficina de Tecnologías de la Información en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información y la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización en los aspectos relacionados a procesos, costos, evaluación de proyectos y conclusiones.
CUARTO	La Secretaria Técnica de Solución de Reclamos como área usuaria y la Oficina de Tecnologías de la Información en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información y la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización en los aspectos relacionados a la gestión de inversiones y procesos.

La conformidad será emitida en el plazo máximo de que no excederá de los siete (7) días calendario de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días calendario, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar

²Idem 1.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: OTRAS PENALIDADES

LA ENTIDAD de conformidad con el artículo 134 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aplicará las siguientes penalidades:

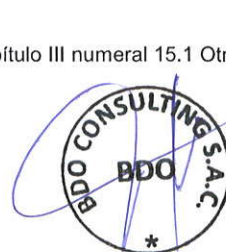
N°	Supuestos de aplicación de penalidad ³	Forma de cálculo
1	El Contratista no cumple con efectuar el cambio del personal de acuerdo con los requisitos y/o el plazo establecido.	0.25 UIT por cada día de ausencia del personal ⁴ .

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente.

³ Para la aplicación de la penalidad se deberá tener en cuenta lo establecido en el Capítulo III numeral 15.1 Otras Penalidades, de las Bases Integradas del Concurso Público N° 007-2020/OSIPTEL, Pág. 31.

⁴ Este plazo no incluye, el tiempo del área usuaria para emitir opinión.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS⁵

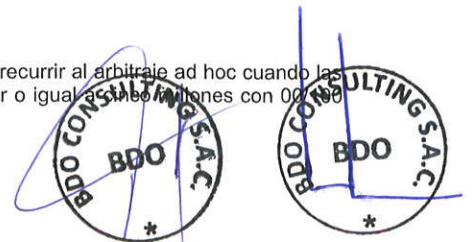
Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

⁵ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a 500 millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION

LA ENTIDAD deja constancia de la entrega de la Política POL-SGSI-08 "Seguridad para proveedores" a fin de cautelar la seguridad de la información por parte del OSIPTEL, al CONTRATISTA".

EL CONTRATISTA se obliga a conservar y tratar como reservada toda la información que se declare como Información Confidencial.

La Información Confidencial no será revelada en ningún caso y bajo ningún motivo por EL CONTRATISTA, sin el consentimiento previo y por escrito de LA ENTIDAD, salvo por lo dispuesto en la presente cláusula. En este sentido, EL CONTRATISTA se compromete a limitar el acceso a la Información Confidencial de forma tal que sólo sea accesible a aquellas personas que necesariamente deban involucrarse en las conversaciones, tratativas y/o acuerdos mantenidos con LA ENTIDAD.

EL CONTRATISTA se compromete a no divulgar ni transferir a terceros la información a la que pudiera tener acceso él o su personal, siendo que, de ser el caso, EL CONTRATISTA responderá legalmente por los daños y perjuicios causados.

EL CONTRATISTA se compromete a guardar la Información Confidencial en un archivo especial que posea las condiciones suficientes de seguridad.

CLÁUSULA VIGESIMA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: Calle de La Prosa 136, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: Avenida Antonio Miro Quesada N° 425, Piso 10, Oficina 1005 Distrito de Magdalena del Mar; y correo: jcaceda@bdo.com.pe

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de Lima a los diez (10) días de noviembre de 2020.


OAP
J. PERLEONE

"LA ENTIDAD"
Firmado digitalmente por:
DONGO CAHUAS Esther
Rosario FAU 20218072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10/11/2020 17:47:33-0500


OSIPTEL
O. MUÑOZ


BDO CONSULTING S.A.C.
BDO

"EL CONTRATISTA"
JUAN CARLOS CACEDA HUAMBACHANO
Apoderado


BDO CONSULTING S.A.C.
BDO

"EL CONTRATISTA"
MIGUEL LOPEZ DE ROMANA STEIN
PRESIDENTE EJECUTIVO



Firmado digitalmente por:
HUAMBACHANO SANTIBAÑEZ
María Mercedes FAU 20218072155
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10/11/2020 17:42:25-0500