



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00458-2016-GG/OSIPTEL

Lima, 29 de agosto de 2016

OBJETO	APROBACION DE EXPEDIENTE CD 004-2016/OSIPTEL PARA EL SERVICIO DE SOPORTE DE LA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER DEL OSIPTEL
---------------	--

VISTO:

- (i) El Memorando Nº 00089-GPSU/2016 de fecha 26 de febrero de 2016, mediante la cual, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, solicita a la Gerencia de Administración y Finanzas se realicen las gestiones correspondientes para realizar la contratación del “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”;
- (ii) El Memorando Nº 00246-GPSU/2016 de fecha 18 de mayo de 2016, mediante la cual, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, remite a la Gerencia de Administración y Finanzas los términos de referencia reformulados para la contratación del “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”.
- (iii) El Memorando Nº 00308-GPSU/2016 de fecha 14 de junio de 2016, mediante la cual, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, remite a la Gerencia de Administración y Finanzas la versión final de los términos de referencia para la contratación del “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”.
- (iv) El Informe Técnico de Estandarización Nº 007-2016, realizado por la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística, mediante la cual se indicó que el Centro de Atención Telefónica FonoAyuda del OSIPTEL, cuenta desde el 25 de agosto del 2014 con una Solución de Contact Center del Fabricante InConcert adquirida mediante Contrato Nº 0057-2013/OSIPTEL derivado de la Adjudicación de Menor Cuantía Nº 030-2013/OSIPTEL (derivada de la Adjudicación Directa Pública Nº 0006-2013/OSIPTEL); y de igual forma, el software que utiliza la Solución de Contact Center del OSIPTEL fue adquirido al fabricante InConcert, y ha sido implementado a través de una arquitectura de alta disponibilidad. Asimismo, se dejó constancia que existe una autorización del Fabricante InConcert a través de la empresa SUMTEC EIRLTDA¹ respecto a brindar soporte y mantenimiento de todos los equipos de la Solución de Contact Center del OSIPTEL.
- v) El Informe Nº 00011-GAF/LSG/2016, de fecha 09 de agosto de 2016, mediante el cual, el Área de Logística y Servicios Generales estableció el valor estimado de la contratación en la suma de S/ 165,200.00 (Ciento Sesenta y Cinco Mil Doscientos



¹ ITP Nº 007-2016 / Numeral VI – Soporte y Mantenimiento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

y 00/100 Soles), incluido impuestos y se estableció que corresponde realizar un procedimiento de selección por Contratación Directa.

- vi) La Boleta de Requerimiento N° 20160455 y el Certificado presupuestal del SIAF N° 0000002181 aprobado el 12 de agosto de 2016, mediante los cuales, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto certificó la disponibilidad presupuestal para realizar la contratación del “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”. Asimismo, con formato de Compromiso de Programación de Gasto N° 005-GPP/2016, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto certificó la disponibilidad de recursos para el ejercicio fiscal 2017, para la contratación antes citada.
- vii) El Informe N° 00045-GAF/LSG/2016, de fecha 19 de agosto de 2016, mediante el cual, el Área de Logística y Servicios Generales remitió informe complementario precisando la cuantía de la prestación principal y de la prestación accesoria.
- viii) El Informe N° 00046-GAF/LSG/2016, de fecha 19 de agosto de 2016, mediante el cual, el Área de Logística y Servicios Generales remitió informe técnico sustentando las razones para la contratación de la empresa SUMTEC EIRL bajo el supuesto expresamente previsto en el literal e) del artículo 27° de la Ley, que establece la excepción de contratar de manera directa “Cuando los bienes y servicios solo puedan obtenerse de un determinado proveedor”, en concordancia con los lineamientos establecidos en la Ley y el Reglamento de Contrataciones.
- ix) El Informe N° 00234-GAL/2016, de fecha 23 de agosto de 2016, mediante la cual, la Gerencia de Asesoría Legal remitió informe legal recomendando proceder con la Contratación Directa, aplicándose las normas que correspondan, por la causal de proveedor único de bienes o servicios, o cuando se ha establecido la exclusividad del proveedor en razón de exclusividad de derechos.
- x) El Informe N° 00060-GAF/LSG/2016, de fecha 25 de agosto de 2016, mediante el cual, el Área de Logística y Servicios Generales remitió informe técnico complementario ratificando lo señalado por la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística, en su Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N° 007-2016.
- xi) La Resolución de Gerencia General N° 00453-GG/2016 de fecha 26 de agosto de 2016, mediante la cual, la Gerencia General, aprobó la Contratación Directa para el “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”.
- xii) El Memorando N° 01176-GAF/2016, de fecha 26 de agosto de 2016, mediante la cual la Gerencia de Administración y Finanzas, elevó el proyecto de resolución para la aprobación del Expediente de Contratación correspondiente.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 30225, publicada el 11 de julio de 2014, se aprueba la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley, y mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EF, publicado el 10 de diciembre de 2015, se aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento;



Que, de conformidad con el artículo 21° del Reglamento, el funcionario competente debe aprobar el expediente de contratación una vez reunida la información sobre el requerimiento, el documento que aprueba el proceso de estandarización; cuando corresponda, el informe técnico de evaluación de software, conforme a la normativa de la materia; cuando corresponda, las indagaciones de mercado realizadas y su actualización; cuando corresponda, el Resumen Ejecutivo, el valor estimado o valor referencial, según corresponda, la certificación de crédito presupuestario y/o la previsión presupuestal, la opción de realizar la contratación por paquete, lote y tramo, cuando corresponda, la determinación del procedimiento de selección, el sistema de contratación y, cuando corresponda la modalidad de contratación con el sustento correspondiente, la fórmula de reajuste de ser el caso, del bien o servicio que se deba adquirir o contratar;

Que, el “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”, se encuentra incluido en el Plan Anual de Contrataciones del año 2016, en el ID N° 05 y asimismo cumple con los requisitos establecidos en el artículo 21° del Reglamento;

Que, el artículo 27° de la Ley, establece que excepcionalmente las entidades pueden contratar mediante el procedimiento de selección de Contratación Directa, entre otros, en el supuesto establecido en el literal e) “cuando los bienes y servicios solo puedan obtenerse de un determinado proveedor”;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 013-2016-PD/OSIPTEL de fecha 4 de febrero de 2016, se delegó en el Gerente General, entre otras, la facultad de aprobar las contrataciones directas en los supuestos previstos en los literales e), g), j), k), l) y m) del artículo 27 de la Ley;

Con la opinión favorable de la Gerencia de Administración y Finanzas y de la Gerencia de Asesoría Legal;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el expediente de contratación para el “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”, del procedimiento de selección por Contratación Directa N° 0004-2016/OSIPTEL, conforme a los fundamentos expuestos en la presente resolución.

Regístrese y comuníquese,

ANA MARIA GRANDA BECERRA
GERENTE GENERAL

