

<b>A</b>	:	JHULY LUNA OLMOS DE REATEGUI. <b>DIRECTORA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (E)</b>
<b>ASUNTO</b>	:	APLICACION DE OTRAS PENALIDADES AL CONTRATO N° 076-2020/OSIPTEL - PERIODO DEL 29 DE AGOSTO AL 28 DE SETIEMBRE DE 2021
<b>FECHA</b>	:	<b>16 de diciembre de 2021</b>

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	ANALISTA DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL Y PAGOS	EDITH MADELEINE JURO GUZMAN
<b>REVISADO POR</b>		
<b>APROBADO POR</b>	JEFE DE UNIDAD DE ABASTECIMIENTO (E)	GIANNINA MERCEDES CUBAS LANDA



Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al Contrato 076-2020/OSIPTEL por la contratación del “Servicio de soporte, mantenimiento y garantía para la plataforma de comunicaciones de datos de OSIPTEL”, con la empresa TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A., a efectos de informar lo siguiente:

### **I. ANTECEDENTES:**

- 1.1. Con fecha 21 de octubre de 2020, se suscribió el Contrato N° 076-2020/OSIPTEL, en adelante El Contrato, entre el ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL en adelante la Entidad y la empresa TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A., en adelante el Contratista, la contratación del “Servicio de soporte, mantenimiento y garantía para la plataforma de comunicaciones de datos de OSIPTEL”, por el monto de S/ 1’892,386.12 (Un millón ochocientos noventa y dos mil trescientos ochenta y seis con 12/100 soles) incluido los impuestos de Ley, y por un periodo de ejecución de 36 (treinta y seis) meses contados a partir del día siguiente de suscrita el “Acta de Inicio del Servicio”.
- 1.2. Con fecha 28 de diciembre de 2020, el Contratista y la Entidad suscribieron el acta de inicio del servicio.
- 1.3. A través del Memorando N° 00638-OTI/2021 de fecha 02 de diciembre 2021, la Oficina de Tecnologías de la Información en su condición de área usuaria, remitió la conformidad del “Servicio de soporte, mantenimiento y garantía para la plataforma de comunicaciones de datos de OSIPTEL” correspondiente al periodo del 29 de agosto al 28 de setiembre del 2021, asimismo, informo sobre la ejecución del servicio y la penalidad incurrida por el Contratista.

### **II. BASE LEGAL:**

Este contrato se celebra de conformidad con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225- Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF; y, su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

### **III. ANALISIS:**

- 3.1. En la página 29 de los términos de referencia de las bases integradas de la C.P N° 05-2020/OSIPEL, establece los niveles de servicio y penalidades:

#### **1.- Niveles de servicios**

a. El contratista deberá cumplir los niveles de servicio estipulados a continuación, en la Tabla N° 01, desde el momento de la firma del contrato:

item	Descripción	Tiempos de atención
1	Tiempo de atención de las solicitudes y/o requerimientos (ver apartado “Gestión del servicio”)	24 horas desde la generación de la solicitud/requerimiento <sup>85</sup>
2	Diagnosticar y comunicar el plan de acción frente a la falla de alguno de los componentes del servicio (ver apartado “Mantenimiento correctivo”)	4 horas desde el reporte del incidente
3	Tiempo de resolución de un incidente “Crítico” (ver apartado “Mantenimiento correctivo”)	8 horas desde el reporte del incidente
4	Tiempo de resolución de incidentes	24 horas desde el reporte del incidente
5	Gestión del Servicio (ver apartado “Gestión del servicio”)	24 horas 7 días jornada completa
6	Solicitud de personal <i>In-situ</i> (ver apartado “Gestión del servicio”)	12 horas desde la notificación de solicitud de personal
7	Monitoreo de la red y los equipos de comunicaciones (ver apartado “Gestión del servicio”)	24 horas x 7 días
8	Actividad de Remediación	Según lo establecido en el “Acta de Actividad de Remediación”

Tabla N° 01 Niveles de servicio aplicables

#### **2. Penalidades**

e. En la **Tabla N° 02** se detallan las penalidades aplicables según los niveles de servicio incumplidos.



Ítem	Condición	% del valor del siguiente pago	Factor de Cálculo
(...)			
8	Por incumplimiento en las labores de monitoreo (ver apartado "Gestión del servicio")	100% del pago mensual	Por cada Ocurrencia <sup>1</sup>

3.2. Al respecto, mediante Memorando N° 00638-OTI/2021 de fecha 02 de diciembre 2021, el área usuaria remitió la conformidad del "Servicio de soporte, mantenimiento y garantía para la plataforma de comunicaciones de datos de OSIPTEL" correspondiente al periodo del 29 de agosto al 28 de setiembre del 2021. Asimismo, informó la penalidad incurrida por el Contratista de acuerdo al siguiente detalle:

a. El contratista hizo llegar el informe el día **03/11/2021**.

2. Respecto a las acciones realizadas por el contratista en el marco del servicio:

a. Respecto a las labores de monitoreo exigidas en las bases de la contratación:

i. En fecha **miércoles 10/11/2021 a las 02:13 horas**, se cursó comunicación al contratista reportándole una alerta persistente en uno de los equipos de comunicaciones, solicitándole atender el caso e indicar los motivos por los cuales esta alerta no había sido atendida con anterioridad. Es preciso mencionar que en la misma comunicación se hizo llegar la evidencia de los registros de eventos en los cuales se aprecia que la alerta ha sido persistente durante varias semanas e incluso meses.

ii. En fecha **miércoles 10/11/2021 a las 02:32 horas**, el contratista respondió la solicitud únicamente para informar el número de atención asignado (INC000001898838)

iii. En fecha **miércoles 10/11/2021 a las 12:51 horas**, el contratista indica haber contenido el incidente y haber logrado hacer desaparecer la alerta persistente

iv. En fecha **miércoles 10/11/2021 a las 23:30 horas**, se respondió al contratista solicitándole el detalle de las acciones tomadas para atender la alerta. En fecha **lunes 15/11/2021 a las 12:30 horas**, luego de diversas coordinaciones, el contratista remite el detalle de las acciones tomadas sobre el equipo para atender la alerta.

1. En este punto, se ha incurrido en la penalidad N° 8 descrita en la Tabla N° 02 de la página 51 de las Bases Integradas de la contratación: "**Por incumplimiento en las labores de monitoreo (ver apartado "Gestión del servicio")**". Por lo cual corresponde la aplicación de la penalidad respectiva.

a. Se aclara, además, que el nivel de servicio violado es el N° 7 descrito en la Tabla N° 01 de la página 49 de las Bases Integradas de la contratación "**Monitoreo de la red y los equipos de comunicaciones (ver apartado "Gestión del servicio")**".

3.3. Asimismo, mediante correo electrónico de fecha 15 de noviembre de 2021, el área usuaria señaló que, la alerta mencionada persistió por varios meses sin atención, por lo que se evidencia que el contratista no cumplió con los niveles de servicio estipulados respecto al "Monitoreo de la red y los equipos de comunicaciones" durante los periodos de ejecución 29.08 al 28.09.2021, del 29.09 al 28.10.2021 y del 29.10 al 28.11.2021.

3.4. De acuerdo a lo informado por el área usuaria y considerando lo establecido en el pie de página N° 93 de las bases integradas, el Contratista contaba con 12 horas para atender la alerta por la plataforma de monitoreo, de los correos, se evidencia que el incidente fue advertido el **miércoles 10/11/2021 a las 02:13 horas**, dicha alerta había sido persistencia durante **varias semanas e incluso meses**, siendo resuelta por el contratista con fecha **lunes 15/11/2021 a las 12:30 horas**. Asimismo, el área usuaria señaló mediante correo electrónico que el contratista no cumplió con los niveles de servicio estipulados respecto al "Monitoreo de la red y los equipos de comunicaciones" durante los periodos de ejecución 29.08 al 28.09.2021, del 29.09 al 28.10.2021 y del 29.10 al 28.11.2021 que persistió la alarma sin atención.

3.5. Al respecto, la Cláusula Cuarta del contrato – del pago - establece que el 0.5% del monto total contratado se pagará de forma mensual. En ese sentido, el 0.5% de 1'892,386.12 (Un millón

<sup>1</sup> En caso un incidente y/o alerta, notificada/advertida por la plataforma de monitoreo (ver apartado "Gestión del servicio") y no atendida por un periodo mayor a 12 horas; se considerará como incumplimiento sobre las tareas de monitoreo y, por ende, se procederá a aplicar la penalidad especificada.



ochocientos noventa y dos mil trescientos ochenta y seis con 12/100 soles) resulta el monto de S/ 9,461.93 (Nueve mil cuatrocientos sesenta y uno con 93/100 soles), importe que se factura de forma mensual.

- 3.6. No obstante, de efectuarse el cobro del 100% por penalidad del monto mensual factura, no sería posible realizar el cobro de la detracción (12% del monto facturado). Por ello, mediante correo electrónico de fecha 03 de agosto de 2021, se coordinó con la Unidad de Finanzas que el monto facturado se prorrateara de acuerdo al siguiente detalle:

Total facturado	9,461.93
detracción 12% (redondeado)	1,135.00
neto para aplicar penalidad	8,326.93

- 3.7. Por tanto, el monto a descontar por concepto de penalidad al importe mensual facturado será de S/ 8,326.93 (Ocho mil trescientos veintiséis con 93/100 soles), quedando un saldo pendiente por cobrar de S/ 1,135.00 (Mil cientos treinta y cinco con 00/100 soles).
- 3.8. Cabe señalar que, las sumas de las penalidades pendientes por cobrar a las facturas de los periodos anteriores, se afectarán a la factura libre de penalidad, para lo cual esta Unidad comunicará mediante Informe.

#### IV. CONCLUSIÓN:

- 4.1. En tal sentido, la penalidad aplicable a la empresa TELEFONICA DEL PERÚ S.A., por la contratación del Servicio de soporte, mantenimiento y garantía para la plataforma de comunicaciones de datos de OSIPTEL correspondiente al periodo del 29 de agosto al 28 de setiembre de 2021, asciende a la suma de S/ 9,461.93 (Nueve mil cuatrocientos sesenta y uno con 93/100 soles), no obstante, a fin de que se efectúe el descuento de la detracción, **la nota de débito a emitir por penalidad será de S/ 8,326.93 (Ocho mil trescientos veintiséis con 93/100 soles)**, el saldo pendiente de la penalidad se afectará a la factura que se encuentre libre de cobro de penalidades.
- 4.2. Remitir el presente informe a la Unidad de Finanzas a efectos de que realice las acciones necesarias para que se haga efectivo la aplicación de la penalidad.

Atentamente,

