

<b>A</b>	:	<b>ESTHER ROSARIO DONGO CAHUAS GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS</b>
<b>FECHA</b>	:	<b>5 de agosto de 2021</b>

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	CAS - GAF	EDITH MADELEINE JURO GUZMAN
<b>REVISADO POR</b>		
<b>APROBADO POR</b>	JEFE DE LOGISTICA	JORGE EMILIO PERLECHE GARCIA



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° 223-OTI/2021 de fecha 12 de mayo de 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 marzo al 28 de abril de 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:

Ítem	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.



<b>Ítem</b>	<b>Condición</b>	<b>% del valor del siguiente pago</b>	<b>Factor de Cálculo</b>
(...)			
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° 00223-OTI/2021 de fecha 12 de mayo de 2021, el área usuaria remitió la conformidad del "Servicio de soporte, mantenimiento y garantía para la plataforma de comunicaciones de datos del OSIPTEL" correspondiente al periodo del 29 de marzo al 28 de abril de 2021. Asimismo, informó la penalidad incurrida por el Contratista de acuerdo al siguiente detalle:

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

a. Respecto a la atención "Estado del monitoreo":

i. La solicitud fue presentada en fecha **miércoles 28/04/2021** a las **01:33 a.m.**

ii. El correo fue respondido en fecha **miércoles 28/04/2021** a las **02:12 a.m.** únicamente para informar el número de atención asignado (INC000001712630)

iii. En fecha **miércoles 28/04/2021** a las **03:24 a.m.** el contratista remite un consolidado de todas las alarmas generadas en las últimas 2 semanas por la herramienta de gestión

iv. La información remitida por el contratista evidencia que se hay alertas/notificaciones con una antigüedad mayor a 12 horas que no han sido atendidas ni notificadas a la institución para su tratamiento. 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.

3.3. Mediante correo electrónico de fecha 04 de agosto de 2021, el área usuaria precisó que el tipo de nivel de servicio incumplido por el Contratista corresponde al N° 07 – Monitoreo de la red y los equipos de comunicación de la Tabla N° 01 del cuadro de nivel de servicio señalado en el numeral 3.1. del presente.

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 el incidente y/o alerta, notificada/advertida por la plataforma de monitoreo, de los correos, se evidencia que la solicitud fue presentada el 28.04.2021 a las 1:33 y hasta la emisión de conformidad del presente periodo, el incidente no había sido resuelto. Por tanto, el Contratista incurrió en penalidad establecida en el numeral 08 del cuadro de otras penalidades de la Cláusula Duodécima del Contrato, al no solucionar el incidente en un plazo de 12 horas desde la presentación de la solicitud, corresponde aplicar penalidad por el 100% del pago mensual por dicha ocurrencia.

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 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:

<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.



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, en el periodo de ejecución del 29 de enero al 28 de febrero de 2021, quedo pendiente un saldo a descontar por penalidad de S/ 1,135.00 (Mil cientos treinta y cinco con 00/100 soles), el mismo que fue informado mediante Informe N° 0939-OAF-UABT.2021 de fecha 04 de agosto de 2021. Asimismo, existe un saldo pendiente de penalidad por descontar de S/ 1,135.00 (Mil cientos treinta y cinco con 00/100 soles) en el periodo del 01 al 29 de marzo de 2021, informado mediante Informe N° 0941-OAF-UABT.2021 de fecha 05 de agosto de 2021. Por tal, las sumas de las penalidades pendientes por cobrar se afectarán a la factura libre de penalidad, para lo cual la Unidad de Abastecimiento 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 marzo al 28 de abril 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 efectuó 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,

