

<b>A</b>	:	<b>ESTHER ROSARIO DONGO CAHUAS DIRECTORA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>
<b>ASUNTO</b>	:	<b>APLICACION DE OTRAS PENALIDADES AL CONTRATO Nº 076-2020/OSIPTEL - PERIODO DEL 29.07.2021 AL 28.08.2021</b>
<b>FECHA</b>	:	<b>12 de octubre 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 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° 517-OTI/2021 de fecha 10 de octubre de 2021, 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 julio al 28 de agosto 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:

ítem	Descripción	Tiempos de atención
1	Tiempo de atención de las solicitudes y/o requerimientos (ver apartado “ <b>Gestión del servicio</b> ”)	24 horas desde la generación de la solicitud/requerimiento <sup>95</sup>
2	Diagnosticar y comunicar el plan de acción frente a la falla de alguno de los componentes del servicio (ver apartado “ <b>Mantenimiento correctivo</b> ”)	4 horas desde el reporte del incidente
3	Tiempo de resolución de un incidente “ <b>Critico</b> ” (ver apartado “ <b>Mantenimiento correctivo</b> ”)	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 “ <b>Gestión del servicio</b> ”)	24 horas 7 días jornada completa
6	Solicitud de personal <i>in-situ</i> (ver apartado “ <b>Gestión del servicio</b> ”)	12 horas desde la notificación de solicitud de personal
7	Monitoreo de la red y los equipos de comunicaciones (ver apartado “ <b>Gestión del servicio</b> ”)	24 horas x 7 días
8	Actividad de Remediación	Según lo establecido en el “ <b>Acta de Actividad de Remediación</b> ”

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° 00517-OTI/2021 de fecha 10 de octubre 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 julio al 28 de agosto de 2021. Asimismo, informó la penalidad incurrida por el Contratista de acuerdo al siguiente detalle:

a. El contratista hizo llegar el informe el día 02/09/2021.

i. En fecha **jueves 5/08/2021 a las 19:48 horas** el contratista notifica al OSIPTEL que ha identificado una alerta en la plataforma de monitoreo y que ha procedido a generar el ticket respectivo para dar seguimiento al incidente.

ii. A través de mensajes posteriores, el contratista facilitó información adicional sobre el equipo alertado y solicitó apoyo en la identificación física del equipo y la validación de la ubicación del mismo

iii. En fecha **miércoles 11 de agosto de 2021** el equipo técnico de la OTI realizó la verificación física del equipo en las instalaciones del OSIPTEL y logró identificar que se encontraba desconectado de la red de datos.

1. Con el equipo ya identificado, el equipo de la OTI procedió a hacer seguimiento a las alertas emitidas por la consola de monitoreo respecto a dicho equipo.

2. Se identificó que la herramienta de monitoreo había reportado el equipo como desconectado en fecha **miércoles 3/03/2021 a la 01:00 hora**, es decir, dicha alerta llevaba más de 5 meses sin haber sido atendida

iv. En fecha **miércoles 11 de agosto de 2021 a las 8:27 PM** se informó al contratista que el equipo en cuestión había sido identificado

v. 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")**"<sup>1</sup>. Por lo cual corresponde la aplicación de la penalidad respectiva.

1. 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. Mediante correo electrónico de fecha 12 de octubre de 2021, el área usuaria precisó que, se seguirá aplicando la penalidad por el mismo hecho, ya la misma situación problemática generó a lo largo del tiempo diversas alertas/alarmas recurrentes que fueron ignoradas por el contratista a lo largo de los meses que se mantuvo la situación problemática, por ende, NO se trata de "un incidente notificado una única vez"; se trata de un evento que generó diversas alarmas/notificaciones y que aun así no fueron atendidas oportunamente. Además, indicó que, las labores de monitoreo deben ser en formato 24x7.

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 **jueves 5.08.2021 a las 19:48 horas**, identificándose que la herramienta de monitoreo había reporta el equipo como desconectado desde el miércoles 03.03.2021 a la 01:00 hora, dichas alertas llevaba más de 5 meses sin ser resuelta, **siendo atendida el miércoles 11 de agosto de 2021 a las 8:27 PM, luego de las reiteradas alertas.**

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

<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.



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 julio al 28 de agosto 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,

