

Cálculo de Aplicación de Penalidad

Contratista: Consorcio **Systems Support & Services S.A. – Print Solutions S.A.**

1. Con fecha 22.05.2017, se suscribió el Contrato N° 026-2017/OSIPTEL, con el consorcio Systems Support & Services S.A. – Print Solutions S.A., por el monto ascendente a S/ 1'989,684.00 (Un millón novecientos ochenta y nueve mil seiscientos ochenta y cuatro y 00/100 Soles), incluido todos los impuestos de ley, cuyo plazo de ejecución de la prestación será de treinta y seis (36) meses o hasta agotar el monto del contrato, computados a partir del día 11.07.2017.
2. Mediante Memorando N° 00430-GTICE/2018 de fecha 10.09.2018, la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística, en calidad de área usuaria y supervisora de la ejecución del contrato, informó que al contratista le corresponde la aplicación de penalidad, por el 36% del valor mensual del servicio del periodo del 11.07.2018 al 10.08.2018, por el siguiente supuesto de otras penalidades.

Condición	% del Valor Mensual del Servicio	Factor del Cálculo	Acumulado	Evaluación
Por Incumplimiento en los tiempos de solución de Incidentes y Problemas	1%	Por cada hora o fracción adicional requerida	36%	Demora ² en el tiempo de solución del Ticket SR109605 por la impresora de la OD Arequipa.

3. Mediante Carta N° 01206-GAF/LOG/2018 notificada el 12.09.2018, se remitió al contratista el Memorando N° 00430-GTICE/2018, a efectos que recibir los descargos de conformidad con lo establecido en el anexo 2, numera 3.3 de los términos de referencia de la contratación.

Al respecto, el contratista a través de Carta³ SSS/SLEGAL-18-164 (Sisdoc N° 19538-2018) recibido el 14.09.2018, presentó los descargos al Memorando N° 00430-GTICE/2018.

4. La Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística, a través de Memorando N° 00456-GTICE/2018 de fecha 22.09.2018, comunicó que se deberá aplicar el 36% del valor mensual del servicio.
5. El contratista con fecha 02.10.2018 a través de Carta SSS/SLEGAL-18-169 (Sisdoc N° 20797-2018) presentó mayor sustento a la Carta SSS/SLEGAL-18-164; y solicita entre otros, no tener en cuenta el día miércoles 15.08.2018, toda vez que fue declarado feriado no laborable a nivel regional en la ciudad de Arequipa.

El citado documento fue remitido a través de Memorando N° 00440-GAF/LOG/2018 de fecha 03.10.2018 a la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística, para su evaluación y pronunciamiento correspondiente.

6. Con Memorando N° 00492-GTICE/2018 de fecha 11.10.2018, la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística, luego de la revisión y evaluación, comunicó que no tomará en cuenta el día 15.08.2018 por ser un día no laborable, conforme se detalla a continuación:

Condición	% del Valor Mensual del Servicio	Factor del Cálculo	Acumulado	Evaluación
Por Incumplimiento en los tiempos de solución de Incidentes y Problemas	1%	Por cada hora o fracción adicional requerida	27 %	Demora ⁴ en el tiempo de solución del Ticket SR109605 por la impresora de la OD Arequipa.

¹ De acuerdo al Acta de Inicio de Proyecto de fecha 10.07.2017.

² Tabla 01: Tiempo De Atención y penalidad del servicio descrito en el Memorando N° 00430-GTICE/2018, contado desde el lunes 13, martes 14 y miércoles **15 de agosto** de 2018.

³ La citada carta fue remitida a la GTICE a través de Memorando N° 00413-GAF/LOG/2018 de fecha 17.09.2018.

⁴ Tabla 01: Tiempo De Atención y penalidad del servicio y Tabla 02: Cálculo del tiempo de solución de incidente, descrito en el Memorando N° 00492-GTICE/2018.

7. Asimismo, mediante Memorando N° 00493-GTICE/2018 de fecha 11.10.2018 el área usuaria otorgó conformidad al periodo del 11.07.2018 al 10.08.2018 señalando además la penalidad el cual señala la aplicación de penalidad.

Con fecha 15.10.2018, se recibió el Formato de Conformidad, por el servicio comprendido del 11.07.2018 al 10.08.2018, señalando que se aplicará penalidad.

6. Cálculo de penalidad:

De acuerdo al Memorando N° 00492-GTICE/2018 de fecha 11.10.2018

Solución del incidente reportado en el ticket SR109605 es según lo indicado en la parte 01 y 02.

Tabla 01: Tiempo de atención y penalidad del servicio

Ticket	Descripción ticket	Área	Ubicación	Fecha-Hora Asignación del Ticket	Fecha-Hora Solución	Tiempo máximo permitido	Tiempo adicional transcurrido	Penalidad	Factor Cálculo	Total % penalidad del Servicio
SR109605	Está arrojando las hojas con manchas como suciedad.	GOD	Calle Francisco Mostajo N° 313 - Yanahuara - Arequipa	10.08.2018 06:55 pm	21.08.2018 06:26 pm ²	24 horas	27 horas	Por incumplimiento en los tiempos de solución de incidentes y problemas (Ítem 3 de la tabla 01)	1 % por cada hora o fracción requerida	27 %

Tabla 02: Cálculo del tiempo de solución al incidente

Horas	Lunes 13.08.2018	Martes 14.08.2018	Miércoles 15.08.2018	Jueves 16.08.2018	Viernes 17.08.2018	Lunes 20.08.2018	Martes 21.08.2018
08:30 - 09:30	1h	1h		1h	1h	1h	1h
09:30 - 10:30	1h	1h		1h	1h	1h	1h
10:30 - 11:30	1h	1h		1h	1h	1h	1h
11:30 - 12:30	1h	1h		1h	1h	1h	1h
12:30 - 13:00	30'	30'		30'	30'	30'	30'
14:00 - 15:00	1h	1h		1h	1h	1h	1h
15:00 - 16:00	1h	1h		1h	1h	1h	1h
16:00 - 17:00	1h	1h		1h	1h	1h	1h
17:00 - 18:00	1h	1h		1h	1h	1h	1h



Monto facturado por el periodo 11.07.2018 al 10.08.2018

S/ 64,209.03 x 27%

TOTAL DE PENALIDAD S/ 17,336.44

En tal sentido, el monto de la aplicación de penalidad aplicable a el consorcio Systems Support & Services S.A. – Print Solutions S.A., durante la prestación de “Servicio de Outsourcing de Impresión”, correspondiente al período del 11.07.2018 al 10.08.2018, asciende a la suma de S/ 17,336.44 (Diecisiete mil trescientos treinta y seis con 44/100 Soles).



Fecha: 16 de octubre de 2018

Jefe de Logística

Handwritten signature and circular stamp of OSIPTEL with GAF and MIRANDA.

