

## Cálculo de Aplicación de Otras Penalidades

### I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 03 de noviembre de 2016, se suscribió el Contrato N° 0080-2016/OSIPTEL con la empresa TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante EL CONTRATISTA), para la contratación de la prestación principal de la “Renovación de equipos Networking”, por el plazo de ejecución de 85 días calendarios.
2. Con fecha 03 de noviembre de 2016, se suscribió el Contrato N° 0081-2016/OSIPTEL con EL CONTRATISTA, para la contratación de la prestación accesoria de la “Renovación de equipos Networking”, por el plazo de ejecución de tres años.
3. Con fecha 29 de diciembre de 2020, a través del Memorando N° 00182-OTI/2020, a Oficina de Tecnologías de la Información, en su condición de área usuaria, comunicó a esta Unidad la conformidad del mantenimiento preventivo y correctivo de la tercera anualidad.

### II. ANÁLISIS

- a) Memorando N° 00182-OTI/2020, el área usuaria remitió la conformidad de la tercera anualidad del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, asimismo, informe sobre el incumplimiento incurrido por el contratista, señalado lo siguiente:

*2.3. En relación al servicio de Mantenimiento Correctivo; los reportes de incidentes generados por el OSIPTEL durante el periodo 27-01-2019 al 26-01-2020 han sido atendidos por el contratista y se procede a evaluar la aplicación o no de las penalidades estipuladas:*

*2.3.1. En relación al ticket MA-2784:*

*2.3.1.1. El incidente fue reportado en fecha 20-Mar-2019. Para la atención del incidente NO se hizo entrega de un equipo de remplazo temporal.*

*2.3.1.2. El incidente fue solucionado definitivamente mediante el reemplazo del equipo en fecha 12-Sep-2019.*

*2.3.1.3. **En este caso, corresponde aplicar las penalidades b), c) y d) de la Tabla N° 02.***

*2.3.2. En relación al ticket AR-1687:*

*2.3.2.1. El incidente fue reportado en fecha 07-Jun-2019. El incidente fue atendido temporalmente mediante el reemplazo temporal del equipo en fecha 24-Jun-2019*

*2.3.2.2. El incidente fue solucionado definitivamente mediante el reemplazo del equipo en fecha 31-Jul-2019.*

*2.3.2.3. **En este caso, corresponde aplicar las penalidades b), c) y d) de la Tabla N° 02.***

4. De lo informado, es preciso señalar que, el literal G del numeral 5.4 de los términos de referencia de las bases integradas “Servicio de soporte y mantenimiento correctivo de la plataforma de networking del OSIPTEL”, señala lo siguiente:

(...)

- a. *Ante la falla de un dispositivo o un componente de hardware o software, el OSIPTEL reportara al contratista, quien deberá generar un ticket de atención a la cuenta [soportetecnico@osiptel.gob.pe](mailto:soportetecnico@osiptel.gob.pe).*
- b. *El contratista, una vez recibida la comunicación, dispone de 4 horas como máximo, para diagnosticar la falla, el cual deberá comunicar al OSIPTEL.*
  - *El horario de visita técnica será entre 8:00 am a 10 pm, de Lunes a Domingo.*
- c. *En caso sea necesario el reemplazo de una parte o todo el dispositivo, el contratista deberá gestionar el reemplazo ante el fabricante. El ticket de atención por parte del fabricante deberá comunicarse a [soportetecnico@osiptel.gob.pe](mailto:soportetecnico@osiptel.gob.pe).*



- d. El fabricante deberá atender el reemplazo dentro de un lapso de 8 horas (de acuerdo a los términos de garantía), computables en el horario de entre 8:00 am a 10 pm, de Lunes a Domingo.
- e. Si por alguna razón el fabricante no pueda atender el reemplazo en un lapso inferior a 8 horas, deberá comunicar las razones debidamente justificadas, al contratista y al OSIPTEL (a la cuenta [soportetecnico@osiptel.gob.pe](mailto:soportetecnico@osiptel.gob.pe)).
- En este caso, el contratista deberá reemplazar la parte o dispositivo de forma temporal hasta el reemplazo definitivo por parte del fabricante, debiendo comunicar al OSIPTEL (a la cuenta [soportetecnico@osiptel.gob.pe](mailto:soportetecnico@osiptel.gob.pe)) y debiendo realizar el reemplazo dentro de las 8 horas estipuladas (de reemplazo por garantía) desde la emisión del ticket de atención por parte del fabricante.
5. Al respecto, se deduce en caso se diagnostique que el equipo requiere de un reemplazo, el Contratista deberá de gestionar el reemplazo ante el fabricante, y el fabricante deberá de atender el reemplazo dentro de un lapso de 8 horas, en el horario de entre 8:00 am a 10 pm, de lunes a domingo, en caso el fabricante no pueda atender el reemplazo en plazo de 8 horas, deberá comunicar las razones debidamente justificada al Contratista y a Osiptel, en este caso, el Contratista deberá reemplazar la parte o dispositivo de forma temporal hasta el reemplazo definitivo, el reemplazo temporal deberá de realizarse dentro de las 8 horas desde la emisión del ticket de atención por parte del fabricante, el reemplazo definitivo deberá de realizarse en un plazo máximo de 3 días.
6. De lo mencionado, en relación a la atención del ticket MA-2784, según lo informado por el área usuaria, este fue reportado el 20.03.2019, no habiéndose realizado las gestiones del reemplazo temporal, el reemplazo definitivamente se realizó el 12.09.2019, con demora de más de 6 meses.
7. En relación a la atención del ticket AR-1687, este fue reportado el 07.06.2019, el reemplazo temporal se realizó el 24.06.2019 y el reemplazo definitivo el 31.07.2019, con una demora de 17 días calendario para el reemplazo temporal y más de 1 mes para el reemplazo definitivo.
8. La Cláusula Duodécima del Contrato N° 080-2016/OSIPTEL-prestación principal de la prestación principal en concordancia con lo establecido en las bases integradas, las otras penalidades, en caso de incurra en los siguientes hechos:

<b>Condición</b>	<b>% del valor anual del servicio</b>	<b>Factor de Calculo</b>
a) <i>Por exceder tiempo de diagnóstico</i>	1 %	<i>Por cada ocurrencia</i>
b) <i>Por exceder tiempo de reemplazo temporal (dentro de las 8 horas)</i>	5 %	<i>Por cada ocurrencia</i>
c) <i>Por exceder tiempo de reemplazo temporal (por cada día posterior a las 8 horas)</i>	5%	<i>Por cada ocurrencia</i>
d) <i>Por exceder en el reemplazo definitivo, superior a 3 días.</i>	10 %	<i>Por cada ocurrencia.</i>
e) <i>Por ejecutar acciones que ponga en riesgo la infraestructura del OSIPTEL:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Asignar personal técnico no especializado, para las diversas acciones.</i></li> <li>• <i>No contar con equipos de respaldo durante los mantenimientos preventivos.</i></li> <li>• <i>Actualización de hardware/software sin plan de mantenimiento de software y roll back en caso de errores.</i></li> <li>• <i>Ejecución de comandos o tareas de software que ocasionen interrupciones de disponibilidad del equipo y/o de la red, sin haber sido previamente notificado al personal técnico del OSIPTEL.</i></li> </ul>	5%	<i>Por cada acción.</i>



f) <i>En caso se infrinja el requisito de Confidencialidad de los términos de referencia, sin perjuicio de las acciones legales y/o penales a las que hubiere lugar.</i>	100 %	Por cada ocurrencia.
g) <i>Por incumplimiento de los mantenimientos preventivos, sin notificar al OSIPTEL.</i>	5 %	Por cada ocurrencia.

9. Al haberse evidenciado la demora injustificada incurrida en el reemplazo temporal y definitivo de los equipos reportados con los ticket MA-2784 y ticket AR-1687, incurriendo en el incumplimiento del literal b), c), y d) del cuadro de otras penalidades señaladas en la Cláusula Duodécima del Contrato N° 080-2016/OSIPTEL, procederemos a calcular la penalidad:

#### **Calculo de penalidad del TICKET MA-2784**

Cálculo de penalidad condicion b):

5% de S/ 106,502.68 (costo de servicio anual) x cada ocurrencia  
 S/ 5,325.14 x 1 (una ocurrencia) = S/ 5,325.14

Cálculo de penalidad condicion c):

5% de S/ 106,502.68 (costo de servicio anual) x cada ocurrencia  
 S/ 5,325.14 x 1 (una ocurrencia) = S/ 5,325.14

Cálculo de penalidad condicion d):

10% de S/ 106,502.68 (costo de servicio anual) x cada ocurrencia  
 S/ 10,650.27 x 1 (una ocurrencia) = S/ 10,650.27

El importe total de la penalidad incurrida por demora en la atención del ticket MA-2784, asciende a la suma de S/ 21, 300.55 (Veinte mil trescientos con 55/00 soles)

#### **Calculo de penalidad del TICKET AR-1687**

Cálculo de penalidad condicion b):

5% de S/ 106,502.68 (costo de servicio anual) x cada ocurrencia  
 S/ 5,325.14 x 1 (una ocurrencia) = S/ 5,325.14

Cálculo de penalidad condicion c):

5% de S/ 106,502.68 (costo de servicio anual) x cada ocurrencia  
 S/ 5,325.14 x 1 (una ocurrencia) = S/ 5,325.14

Cálculo de penalidad condicion d):

10% de S/ 106,502.68 (costo de servicio anual) x cada ocurrencia  
 S/ 10,650.27 x 1 (una ocurrencia) = S/ 10,650.27

El importe total de la penalidad incurrida por demora en la atención del ticket AR-1687, asciende a la suma de S/ 21, 300.55 (Veinte mil trescientos con 55/00 soles)

**Total de penalidad por mantenimiento correctivo es de S/ 42,601.10 (Cuarenta y dos mil seiscientos uno con 10/100 soles).**

No obstante, cabe señalar que, el importe facturado por concepto de servicio de mantenimiento correctivo asciende a la suma de S/ 35,500.88 (Treinta y cinco mil quinientos con 88/00 soles), por ello, a fin de que se haga efectivo el descuento total de la penalidad calculada, se dividirá el monto en dos partes iguales para que sea afectado a la factura del servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, de acuerdo al siguiente detalle:



N° de factura	Servicio	Importe de penalidad a descontar
FFBG-00051372	Mantenimiento correctivo	S/ 21, 300.55
FFBG-00051373	Mantenimiento preventivo	S/ 21, 300.55

### III. CONCLUSIÓN:

En ese sentido, la nota de debito a emitir por concepto de otras penalidades aplicable al Contratista TELEFONICA DE PERÚ S.A.A, por incumplimiento de atención de los ticket MA-2784 y ticket AR-1687 dentro del plazo estipulado, por el servicio de mantenimiento correctivo correspondiente al tercer año, asciende a la suma de S/ de S/ 42,601.10 (Cuarenta y dos mil seiscientos uno con 10/100 soles).

Sin embargo, el importe facturado por el servicio de mantenimiento correctivo haciendo a la suma de S/ 35,500.88 (Treinta y cinco mil quinientos con 88/00 soles), por ello, a fin de que se haga efectiva el descuento total de la penalidad calculada, el monto total se dividió en 2 partes iguales, correspondiendo afectar a la factura FFBG-00051372 el monto de S/ 21, 300.55 y a la factura de FFBG-00051373 el monto de S/ 21,300.55.

Unidad de Abastecimiento

Fecha: 30.12.2020

