Cálculo de Aplicación de Penalidad

Contratista: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.

1. Con fecha 30.05.19 se emitió la Orden de Servicio 20190614 a favor de TELEFONICA DEL PERU S.A.A. por el monto de S/ 13,915.26 la misma que fue notificada con fecha del 31/05/2019 por la contratación del Servicio de Voz Primario para CONTACT CENTER del OSIPTEL, según términos de Referencia

2. Mediante formato de conformidad recibido con fecha 13.09.2019, la Gerencia de Proteccion y Servicio al Usuario, en calidad de área usuaria y supervisora de la ejecución de la contratacion y con el Visto Bueno de la Gerencia de Tecnologias de la Informacion, Comunicaciones y Estadisticas y la Gerencia de Administración y Finanzas, emitió la conformidad por el servicio contratado, mediante el cual comunicò que el Contratista incurrió en la siguiente penalidad contemplada en los Términos de Referencia:

F-GLO-03- Ver 01

osiptel | FORMATO DEL REGISTRO DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES

SECCION A: CONFORMIDAD DEL BIEN O SERVICIO

N°	CONCEPTO	DATOS
1.	UNIDAD(ES) ORGANICA(S) USUARIA(S)	GERENCIA DE PROTECCION Y SERVICIO AL USUARIO
2.	NOMBRE DEL CONTRATISTA	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
3.	OBJETO DE LA ADQUISICION O CONTRATACION	SERVICIO DE VOZ PRIMARIO PARA CONTACT CENTER DEL OSIPTEL
4.	NUMERO DE PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN NUMERO DE ORDEN DE SERVICIO Y/ U ORDEN DE COMPRA SI ES UNA CONTRATACION MENOR	20190614
5.	NÚMERO DE CONTRATO Y ADENDAS	NO APLICA
6.	FECHA EN QUE DEBE PRESENTAR EL INFORME, ENTREGAR LOS BIENES O PRESTAR EL SERVICIO	NO APLICA
7.	FECHA DE RECEPCIÓN DEL INFORME (SELLO DE MESA DE PARTES) O FECHA DE ENTREGA DE BIENES (SELLO DE ALMACEN), O LA PRESTACION DEL SERVICIO	NO APLICA
8.	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE OBSERVACIONES (RECEPCIÓN Y/O ACUSE DEL DOCUMENTO QUE LO CONTIENE)	NO APLICA
9	FECHA DE RECEPCIÓN DEL LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES (SELLO DE MESA DEL PARTES) O FECHA DE ENTREGA DE BIENES (SELLO DE ALMACEN), O LA PRESTACION DEL SERVICIO	NO APLICA

CONFORMIDAD A CARGO DE LA UNIDAD ORGANICA USUARIA

La Unidad Orgánica Usuaria, luego de haber efectuado las evaluaciones del caso, y verificada la cantidad, calidad y cumplimiento de los Términos de Referencia/Especificaciones Técnicas y condiciones contractuales (en caso haya contrato), respecto de los bienes o servicios prestados por EL CONTRATISTA, manifiesta que SE ENCUENTRA CONFORME **con los bienes entregados o con el servicio prestado, firmando el presente formato en señal de conformidad.**

COMENTARIOS ADICIONALES (DE CONSIDERARLO NECESARIO)

Con fecha 08.08.2019, a horas 09:45am se reportó la avería del servicio de FonoAyuda del OSIPTEL, generando para el efo el ticket N° BAV0665758. Por lo que, el mismo día 08.08.2019 se acercó a las instalaciones el personal técnico de la empresa operadora, brindando una solución a horas 07:20pm. situación que se encuentra dentro del porcentaje de penalidad del 20%, aplicado al pago mensual de acuerdo a lo establecido en el punto 6.12 de los Términos de Referencia de la Adjudicación Simplificada N° 003-2016/OSIPTEL. Periodo del 07.08.2019 al 06.09.2019.

Se adjunta relación de penalidades adicionales a ser aplicadas: SI ■ NO □

RESPONSABLE DE LA UNIDAD ORGANICA USUARIA **FECHA:** 09-10-19

[1] Correo electronico de la Gerencia de Tecnologias de Informacion, Comunicación y Estadistica, comunicando la hora de inicio y fin de la averia.

[2] Calculo del procentaje de disponibilidad de acuerdo al numeral 6.12 de los terminos de referencia.

3. Cálculo de penalidad:

En el numeral 6.12 El servicio de Voz Primario a suministrar cumplirá con los siguientes niveles de Servicio:

- **Disponibilidad: La operación del Servicio de Voz Primario será permanente (24 horas del día, los 365 días al año, durante 3 años), con una disponibilidad mínima de 99.50%, computada en base mensual. El indicador será calculado de la siguiente manera**

  %Disponibilidad = ((Tmm - Tmc) / Tmm) * 100
  Donde:
  Tmm = Total de minutos del mes
  Tmc = Total de minutos de caída del mes desde el momento en que se registra la avería

  Ejm:
  Tmm = 30 días * 24 horas * 60 min = 43200 min
  Tmc = 20 min
  % Disponibilidad = ((43200 - 20) / 43200) * 100
  % Disponibilidad = 99.95 %

  La penalidad mensual estará computada de la siguiente manera:

Rango de Disponibilidad	Penalidad (1)
< 99.50 %, 100%]	0%
< 99.00%, 99.49%]	10 %
Menor a 99.00%]	20 % (2)

  (1) Porcentaje de penalidad mensual
  (2) Se acumula para efectos de resolver el Contrato

- Monto mensual de S/2,319.21 (Dos mil trescientos diecinueve con 21/100 soles).

- [2]De acuerdo a lo informado por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, el porcentaje de disponibilidad del día 08/08/2019 es del 85 %, en consecuencia la penalidad aplicable es del 20% del monto mensual.

- 20% de S/ 2,319.21 = S/ 463.84

En tal sentido, el monto de la aplicación de penalidad aplicable a la empresa TELEFONICA DEL PERU S.A.A. , correspondiente al Servicio de Voz Primario para CONTACT CENTER del OSIPTEL, periodo del 07.08.19 al 06.09.19, asciende a la suma de S/463.84 (cuatrocientos sesenta y tres con 84/100 soles).

OSIPTEL
Jefe de Logística
Fecha: 1 Octubre de 2019

[1] Correo electronico de la Gerencia de Tecnologias de Informacion, Comunicación y Estadistica, comunicando la hora de inicio y fin de la averia.
[2] Calculo del procentaje de disponibilidad de acuerdo al numeral 6.12 de los terminos de referencia.