Cálculo de Aplicación de Penalidad

Contratista: **SUMINISTROS TECNOLÓGICOS E.I.R.L.**

1. Con fecha 24 de setiembre de 2018 se suscribió el Contrato N° 043-2018/OSIPTEL con la empresa SUMINISTROS TECNOLÓGICOS E.I.R.L., por la contratación del "Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL" proveniente de la Contratación Directa N° 007-2018/OSIPTEL; por el monto de S/ 181,500.00 (Ciento ochenta y un mil quinientos con 00/100 Soles) incluido IGV; y por un periodo de ejecución de veinticuatro (24) meses.

2. El Anexo 01 - Acuerdo de Servicios para el Soporte y Mantenimiento de la Solución del Contac Center (Hardware y Software) de los Términos de Referencia, señala que el contratista deberá atender las incidencias de acuerdo al siguiente detalle.

A. Soporte y Mantenimiento del Software de la Solución de Contact Center

Los tiempos de solución serán dados de la siguiente manera:

TIPO DE INCIDENCIA/ACTIVIDAD	TIEMPO DE SOLUCIÓN
Críticas: Cuando surjan inconvenientes con la recepción y salida de llamadas de la Solución de Contact Center del OSIPTEL.	12 horas Contados a partir de la notificación vía correo electrónico del ticket de atención generado por el OSIPTEL.
Grave. Cuando surjan inconvenientes con la recepción de correos electrónicos y formularios de contacto web, así como con la salida de correos electrónicos en el software de la Solución de Contact Center del OSIPTEL.	02 día hábil Contados a partir de la notificación vía correo electrónico del ticket de atención generado por el OSIPTEL.

3. En la Clausula Décimo Tercera del contrato, se estableció como otras penalidades incumplimientos en los cuales podría incurrir el contratista, considerando entre ellas la siguiente:

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: OTRAS PENALIDADES
LA ENTIDAD de conformidad con el artículo 134 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aplicará las siguientes penalidades:

Condición (Incumplimiento del Contratista)	%	Factor de Calculo
Por el incumplimiento en la solución de las incidencias graves vinculadas al Servicio de Soporte y Mantenimiento del Sofware del Contact Center del OSIPTEL, establecido en el literal A del Anexo N°01.	1% de la UIT.	Por cada hora adicional en el tiempo de solución del Contratista. Esto se aplicará al pago mensual.

4. Con fecha 21.03.2019 la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, en su calidad de área usuaria y supervisora del contrato, remitió a la Jefatura de Logística, el formato de conformidad de la prestación por el periodo del 25.01.2019 al 24.02.2019, señalando además la aplicación de penalidad, cuyo sustento se encuentra en el Memorando N° 00142-GPSU/2019 de fecha 14 de marzo 2019 y correo electrónico institucional de fecha 25.03.2019.

5. Al respecto, de acuerdo a lo informado, el área usuaria generó el ticket SUP-24841 el día 18.02.2019 a las 5:55 pm.

   Cabe indicar que, de acuerdo a la precisión[1] realizada, se debe tener en cuenta que el cómputo para el inicio de la atención del ticket fue a partir del día martes **19.02.2019 11:33 am**, toda vez que desde dicha fecha y hora se le otorgó el acceso remoto al contratista para su atención.

   En ese sentido, el contratista tuvo desde el día martes 19.02.2019 a las 11:33am hasta el día jueves 21.02.2019 a las 11:33am para atender el ticket SUP-24841 por incidente grave, sin embargo dicho ticket[2] fue atendido el viernes **22.02.2019 a las 9:33pm**, por lo que corresponde la aplicación de la penalidad, conforme a lo establecido en la cláusula décima tercera del Contrato N° 043-2018/OSIPTEL.

[1] Mediante correo electrónico institucional de fecha 25.03.2019.
[2] De acuerdo a lo informado en el Reporte de Incidencias presentado por el contratista, punto II Reporte y Acciones de Atenciones realizadas, numeral 4.

6. Cálculo de penalidad:

Ticket (Incidente Grave)	**SUP-24841**
Incio	Martes 19.02.2019 a las 11:13am
Fin	Jueves 21.02.2019 a las 11:13am
Fecha y Hora de Atención	Viernes **22.02.2019** a las **21:33pm**

Tiempo	Fecha y Horas de la demora de atención del Ticket SUP - 24841	Costo en S/ por cada hora de demora
1 Hr	Jueves (21.02.2019) 11:13 - 12:13	S/. 42.00
2 Hr	Jueves (21.02.2019) 12:13 - 13:13	S/. 42.00
3 Hr	Jueves (21.02.2019) 13:13 - 14:13	S/. 42.00
4 Hr	Jueves (21.02.2019) 14:13 - 15:13	S/. 42.00
5 Hr	Jueves (21.02.2019) 15:13 - 16:13	S/. 42.00
6 Hr	Jueves (21.02.2019) 16:13 - 17:13	S/. 42.00
7 Hr	Jueves (21.02.2019) 17:13 - 18:13	S/. 42.00
8 Hr	Jueves (21.02.2019) 18:13 - 19:13	S/. 42.00
9 Hr	Jueves (21.02.2019) 19:13 - 20:13	S/. 42.00
10 Hr	Jueves (21.02.2019) 20:13 - 21:13	S/. 42.00
11 Hr	Jueves (21.02.2019) 21:13 - 22:13	S/. 42.00
12 Hr	Jueves (21.02.2019) 22:13 - 23:13	S/. 42.00
13 Hr	Jueves (21.02.2019) 23:13 - 24:13	S/. 42.00
14 Hr	Viernes (22.02.2019) 24:13 - 01:13	S/. 42.00
15 Hr	Viernes (22.02.2019) 01:13 - 02:13	S/. 42.00
16 Hr	Viernes (22.02.2019) 02:13 - 03:13	S/. 42.00
17 Hr	Viernes (22.02.2019) 03:13 - 04:13	S/. 42.00
18 Hr	Viernes (22.02.2019) 04:13 - 05:13	S/. 42.00
19 Hr	Viernes (22.02.2019) 05:13 - 06:13	S/. 42.00
20 Hr	Viernes (22.02.2019) 06:13 - 07:13	S/. 42.00
21 Hr	Viernes (22.02.2019) 07:13 - 08:13	S/. 42.00
22 Hr	Viernes (22.02.2019) 08:13 - 09:13	S/. 42.00
23 Hr	Viernes (22.02.2019) 09:13 - 10:13	S/. 42.00
24 Hr	Viernes (22.02.2019) 10:13 - 11:13	S/. 42.00
25 Hr	Viernes (22.02.2019) 11:13 - 12:13	S/. 42.00
26 Hr	Viernes (22.02.2019) 12:13 - 13:13	S/. 42.00
27 Hr	Viernes (22.02.2019) 13:13 - 14:13	S/. 42.00
28 Hr	Viernes (22.02.2019) 14:13 - 15:13	S/. 42.00
29 Hr	Viernes (22.02.2019)15:13 - 16:13	S/. 42.00
30 Hr	Viernes (22.02.2019) 16:13 - 17:13	S/. 42.00
31 Hr	Viernes (22.02.2019) 17:13 - 18:13	S/. 42.00
32 Hr	Viernes (22.02.2019) 18:13 - 19:13	S/. 42.00
33 Hr	Viernes (22.02.2019) 19:13 - 20:13	S/. 42.00
34 Hr	Viernes (22.02.2019) 20:13 - 21:13	S/. 42.00
TOTAL		**S/. 1,428.00**

- Cantidad de horas de demora en la atención del ticket: 34 horas.

1% de la UIT (S/ 4,200) = S/ 42.00

OSIPTEL GAF J. PERLE

OSIPTEL GAF R. MIRANDA

S/ 42.00 * 34 Hrs = S/ 1,428.00

Monto de Penalidad a Aplicar: S/ 1,428.00

En tal sentido, el monto de la penalidad aplicable a la empresa **SUMINISTROS TECNOLÓGICOS E.I.R.L.**, correspondiente al periodo del 25.01.2019 al 24.02.2019, asciende a la suma de S/ 1,428.00 (Un mil cuatrocientos veintiocho con 00/100 soles).

Jefe de Logistica

Fecha: 26 de Marzo de 2019

OSIPTEL GAF R. MIRANDA

OSIPTEL G.A.F. PERLECHE