

A	:	ESTHER ROSARIO DONGO CAHUAS GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
ASUNTO	:	APLICACION DE OTRAS PENALIDADES AL CONTRATO N° 076-2020/OSIPTEL
FECHA	:	4 de agosto de 2021

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	CAS - GAF	EDITH MADELEINE JURO GUZMAN
REVISADO POR		
APROBADO POR	JEFE DE LOGISTICA	JORGE EMILIO PERLECHE GARCIA



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° 105-OTI/2021 de fecha 12 de marzo 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 enero al 28 de febrero de 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 “Gestión del servicio”)	24 horas desde la generación de la solicitud/requerimiento ⁸⁵
2	Diagnosticar y comunicar el plan de acción frente a la falla de alguno de los componentes del servicio (ver apartado “Mantenimiento correctivo”)	4 horas desde el reporte del incidente
3	Tiempo de resolución de un incidente “Crítico” (ver apartado “Mantenimiento correctivo”)	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 “Gestión del servicio”)	24 horas 7 días jornada completa
6	Solicitud de personal <i>in-situ</i> (ver apartado “Gestión del servicio”)	12 horas desde la notificación de solicitud de personal
7	Monitoreo de la red y los equipos de comunicaciones (ver apartado “Gestión del servicio”)	24 horas x 7 días
8	Actividad de Remediación	Según lo establecido en el “Acta de Actividad de Remediación”

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
(...)			
7	Por incumplimiento en los tiempos de atención de solicitudes, solución de incidentes y problemas (ver apartado "Niveles de servicio").	100% del pago mensual	Por cada Ocurrencia

3.2. Al respecto, mediante Memorando N° 00105-OTI/2021 de fecha 12 de marzo 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 enero al 28 de febrero de 2021. Asimismo, informó la penalidad incurrida por el Contratista de acuerdo al siguiente detalle:

(...)

a. Respecto a la atención "Actualización de certificado SSL":

i. La solicitud fue presentada en fecha **miércoles 17/02/2021** a las **09:00 a.m.** En el requerimiento se solicita que la atención se lleve a cabo entre las 10:00 am y las 10:30 am

ii. El correo fue respondido en fecha **miércoles 17/02/2021** a las **09:59 a.m.** únicamente para informar el número de atención asignado (INC000001644978)

iii. Posteriormente, alrededor de las 12:00 m. el personal del contratista se comunicó telefónicamente con nuestro equipo técnico para iniciar la atención solicitada. En este punto, se ha incurrido en la penalidad N° 7 descrita en la Tabla N° 02 de la página 51 de las Bases Integradas de la contratación: "**Por incumplimiento en los tiempos de atención de solicitudes, solución de incidentes y problemas (ver apartado "Niveles de servicio")**". Por lo cual corresponde la aplicación de la penalidad respectiva.

iv. La atención del requerimiento se prolongó debido a inconvenientes por parte del personal del contratista para poder cumplir con lo solicitado. Ante la demora, y dada la importancia del requerimiento, nuestro equipo técnico contactó al proveedor de los certificados digitales: luego de una reunión técnica llevada a cabo con el personal del contratista y el proveedor de los certificados digitales, se determinó que el personal del contratista no estaba realizando el procedimiento técnico adecuado y ese era el motivo de la demora. En este punto, queda claro que cualquier demora o retraso en la atención del requerimiento es atribuible al contratista y no al OSIPTEL. Se cargaron las configuraciones correctas en fecha **jueves 18/02/2021** a las 06:03 p.m. aproximadamente

(...)

3.3. Mediante correo electrónico de fecha 04 de agosto de 2021, el área usuaria precisó que el tipo de nivel de servicio incumplido por el Contratista corresponde al N° 01 - Tiempo de atención de las solicitudes y/o requerimientos del cuadro de nivel de servicio señalado en el numeral 3.1. del presente.

3.4. De acuerdo a lo informado por el área usuaria, el Contratista contaba con 24 horas desde el requerimiento para solucionar el incidente, de los correos presentados, se evidencia que el requerimiento fue generado el 17.02.2021 a las 9:20 y atendido en su totalidad el 18.02.2021 a las 18:03. Por tanto, el Contratista incurrió en penalidad establecida en el numeral 07 del cuadro de otras penalidades de la Cláusula Duodécima del Contrato, al no solucionar el incidente en un plazo de 24 horas desde la generación del requerimiento, por ello, corresponde aplicar penalidad por el 100% del pago mensual por dicha ocurrencia.

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, teniendo en cuenta que el monto contratado es de 1'892,386.12 (Un millón ochocientos noventa y dos mil trescientos ochenta y seis con 12/100 soles) el 0.5% resulta el importe de S/ 9,461.93 (Nueve mil cuatrocientos sesenta y uno con 93/100 soles) monto que se factura de forma mensual.

3.6. No obstante, de efectuarse el cobro del 100% por penalidad del monto mensual factura, no se podría 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 para el periodo del 29 de enero al 28 de febrero de 2021, será de S/ 8,326.93 (Ocho mil trescientos veintiséis con 93/100 soles) y el saldo pendiente a cobrar de penalidad por S/ 1,135.00 (Mil cientos treinta y cinco con 00/100 soles) se efectuará en la factura que se encuentre libre de penalidad, para lo cual la Unidad de Abastecimiento 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 enero al 28 de febrero 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,

