

CALCULO DE PENALIDAD
SERVICIO DE TELEFONIA DE VOZ POR IP
ORDEN DE SERVICIO N° 022-2024

PROVEEDOR: WIN EMPRESAS S.A.C.
REGISTRO SIAF N° 063-2024
DESCRIPCION DEL SERVICIO: SERVICIO DE TELEFONIA DE VOZ POR IP
VALOR TOTAL CONTRATADO: S/ 16,060.00
FACTURACION 4 DE 11
PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO: 341 DIAS CALENDARIOS
DOCUMENTO: INFORME N° 034-2024-PMSAJ-EJENOPENAL-UAF/ASI
UNIDAD QUE BRINDA LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO: UNIDAD DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

De acuerdo a lo descrito en el Informe N° 034-2024-PMSAJ-EJENOPENAL-UAF/ASI, en la cual describe la penalidad en la que habría incurrido la empresa proveedora Win Empresas SAC durante el mes de mayo pasado con las dos interrupciones presentadas en el servicio.

De acuerdo a lo descrito en el Informe N° 034-2024-PMSAJ-EJENOPENAL-UAF/ASI, la empresa habría incumplido en la penalidad establecida, como es:

- Por incumplimiento en la atención de averías (Tiempo de atención para brindar una respuesta e iniciar el soporte ante cualquier llamada de reporte de avería) Como se muestra a continuación:

Por incumplimiento en la atención de averías (Tiempo de atención para brindar una respuesta e iniciar el soporte ante cualquier llamada de reporte de avería)	
Criterio: Incumplimiento en la atención	% Deducible del recurrente mensual
Que no exceda el periodo de 30 minutos	0%
Desde 31 minutos hasta 40 minutos adicionales	15%
Desde 41 minutos hasta 50 minutos adicionales	25%
Más de 50 minutos adicionales	45%

02. Penalidad por incumplimiento en la atención de averías

Se reporto avería en fecha 23.05.24 vía correo electrónico en horas 09:40am, con una respuesta por parte del proveedor del servicio en horas 10:32am generando el ticket 447757, como resultado una latencia de 52 minutos en la atención de generación de ticket por avería, **documento c)**, incurriendo en una penalidad del **45%** deducible del pago mensual. **La penalidad se aplica de acuerdo a lo estipulado en los términos de referencia del servicio, numeral 3.4**

Se reporto avería en fecha 27.05.24 vía correo electrónico en horas 16:50pm, con una respuesta por parte del proveedor del servicio en horas 17:12am generando el ticket 450430, como resultado una latencia de 22 minutos en la atención de generación de ticket por avería, **documento d)**, en este caso no incurre en penalidad. **La penalidad se aplica de acuerdo a lo estipulado en los términos de referencia del servicio, numeral 3.4**



N° PAGO	N° INFORME TECNICO	FECHA	PERIODO	MONTO	PENALIDAD	MONTO A PAGAR
4 de 11	N° 034-2024-PMSAJ-EJENOPENAL-UAF/ASI	9/07/2024	May-24	1,460.00	657.00	803.00
PAGOS PRESENTADOS				5,840.00		
SALDO				10,220.00		

En ese sentido, corresponde aplicar la penalidad por el monto de S/ 657.00 (SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE CON 00/100 SOLES)

Atentamente,



Christians Cancino N.
Adquisiciones UAF
PMSAJ-EJENOPENAL



Programa Mejoramiento
de los Servicios de Justicia
No Penales a Traves de la
Implementación del EJE
ESPECIALISTA EN
ADQUISICIONES
G. LANDEO A.