

EPS MARAÑON S.A.

EPS MARAÑON SA - JAEN

INFORMATICA

PC-OTIC-# Usuario-03

PERIODO
Mayo DEL 2026

NOTA DE PEDIDO 2610435

Gasto Operativo

F. PROCESO 14/05/2026

PAGINA 1 de 1

UNIDAD ORGANICA 2106 OTIC - I NFORMATICA

ACTIVIDAD . . .

FECHA DE EMISION 14/05/2026

INVERSION

PRIORIDAD Normal

CUENTA

REMITIR A

REFER. SIN AGRUPADORA

COMENTARIO

REQUERIMIENTO DE SERVICIO DE SOPORTE INFORMATICO PARA LA OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

ITEM	CODIGO	DENOMINACION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	VALOR	ACTIVI	CUENTA	COSTO-ABC
001	S15.040.0112	CONTRAT. APOYO TÉCNICO	UN	1.00	0.00	0.00	0532	632911101	90123123-GTE-P-101.
TOTAL GENERAL ==>								0.00	



Emitido por:



Aprobado por:

Aprobado Por

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de soporte informático para la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación – OTIC de EPS MARAÑÓN S.A.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene por finalidad garantizar la continuidad operativa de los servicios tecnológicos y sistemas informáticos utilizados en EPS MARAÑÓN S.A., asegurando el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo, aplicativos institucionales, impresoras, redes y demás recursos tecnológicos empleados por las diferentes áreas de la institución.

Asimismo, permitirá fortalecer las actividades de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, atención de incidencias informáticas y monitoreo de la infraestructura tecnológica institucional, contribuyendo a la mejora de la atención interna y continuidad de los servicios administrativos y operativos de la entidad.

3. ANTECEDENTES

La Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación – OTIC tiene a cargo la administración, mantenimiento y soporte de los sistemas informáticos, equipos tecnológicos, red institucional y aplicativos utilizados por las diferentes áreas de EPS MARAÑÓN S.A.

Debido al incremento de requerimientos técnicos, soporte a usuarios, mantenimiento de equipos informáticos, administración de aplicativos institucionales y atención de incidencias tecnológicas, resulta necesario contar con personal de apoyo técnico que permita fortalecer las labores operativas del área de informática, garantizando una atención oportuna y adecuada a las diferentes dependencias de la entidad.



4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo General:

Contar con un servicio de asistencia técnica informática que permita brindar soporte operativo, mantenimiento, monitoreo y atención técnica a los equipos y aplicativos utilizados en EPS MARAÑÓN S.A.

5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El proveedor brindará servicios de asistencia técnica informática y soporte operativo en las instalaciones de EPS MARAÑÓN S.A., realizando actividades relacionadas al mantenimiento, configuración, monitoreo y soporte de los recursos tecnológicos institucionales.

ACTIVIDADES

- ✓ Brindar asistencia técnica y acciones de mantenimiento, monitoreo y soporte informático de los aplicativos utilizados en las oficinas de EPS MARAÑÓN S.A.
- ✓ Brindar asistencia técnica y análisis de la situación de la disponibilidad de equipos de tecnologías de información utilizados en EPS MARAÑÓN S.A.
- ✓ Brindar asistencia técnica en la configuración, instalación y mantenimiento de los equipos de cómputo (computadoras de escritorio, laptops e impresoras).
- ✓ Brindar asistencia técnica en la configuración, instalación y mantenimiento de consumibles informáticos (tóner y tintas).



- ✓ Brindar asistencia técnica en la instalación, configuración y mantenimiento de impresoras locales y en red.
- ✓ Brindar apoyo técnico en la atención de incidencias reportadas por las diferentes áreas de la institución.
- ✓ Realizar mantenimiento preventivo y correctivo básico de equipos informáticos.
- ✓ Apoyar en la verificación y monitoreo del funcionamiento de la red informática institucional.
- ✓ Elaborar reportes técnicos de incidencias y actividades realizadas cuando sean requeridos por la OTIC.

5.1. REQUERIMIENTO DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

Requisitos del proveedor

- ✓ Persona natural o jurídica con RUC activo y habido.
- ✓ Experiencia en servicios de soporte técnico y asistencia informática.
- ✓ Experiencia en mantenimiento y configuración de equipos de cómputo e impresoras.
- ✓ Conocimiento en instalación y configuración de redes e impresoras compartidas.

Perfil del personal

- ✓ Estudios técnicos y/o universitarios en Ingeniería de Sistemas, Computación e Informática, Redes y Comunicaciones o carreras afines.
- ✓ Conocimiento en mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras e impresoras.
- ✓ Capacidad de trabajo en equipo.

5.2. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Áreas que supervisan

Las áreas encargadas de la supervisión del servicio serán: Área de Tecnología de la información y comunicación.

Áreas que coordinarán con el proveedor

Las áreas que coordinarán las actividades del proveedor serán: La oficina Tecnología de la información y comunicación.

Áreas que brindaran la conformidad

Las áreas que brindarán la conformidad serán: oficina Tecnología de la información y comunicación en un plazo que no excederá de 07 días hábiles, contados desde el día de recepcionado el informe del proveedor.

5.3. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Lugar

Instalaciones de la EPS MARAÑÓN S.A., ubicadas en Av. Mariscal Ureta N.º 1912 – Jaén.

Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de 90 días calendario y/o 3 meses, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio o suscripción del contrato.



5.4. GARANTÍA

El proveedor garantizará la correcta prestación del servicio y la atención oportuna de incidencias técnicas durante el periodo contratado.

5.5. SOPORTE TÉCNICO

El proveedor deberá brindar soporte técnico durante el horario laboral de la institución y atender oportunamente las incidencias reportadas por la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación – OTIC.

5.6. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES).

El proveedor deberá presentar mensualmente un informe de actividades realizadas, el cual deberá contener como mínimo:

- ✓ Relación de incidencias atendidas.
- ✓ Relación de mantenimientos realizados.
- ✓ Equipos configurados e instalados.
- ✓ Soporte técnico brindado a usuarios.
- ✓ Estado situacional de los equipos atendidos.
- ✓ Otras actividades realizadas en apoyo a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación – OTIC.
- ✓ Comprobante de pago (FACTURA)

Se presentarán tres (03) entregables mensuales durante el periodo contractual.



5.7. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de manera mensual, previa conformidad de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación – OTIC, luego de la presentación y validación del informe de actividades correspondiente al periodo ejecutado.

5.8. ADELANTOS

No corresponde.

5.9. SUBCONTRATACIÓN

No corresponde.

5.10. CONFIDENCIALIDAD

Toda información proveniente de la presente contratación que pueda transgredir los derechos de la EPS MARAÑÓN S.A. y de los usuarios de este, son de estricta confidencialidad, siendo una causal para convocar la acción judicial que corresponda.

5.11. PENALIDADES APLICABLES

Si el proveedor incurre en retraso injustificado en la ejecución de la prestación del servicio, EPS Marañón S.A. aplicará en todos los casos una penalidad por cada día calendario de atraso, según la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 * \text{monto de la OS}}{0.40 * \text{Plazo en días}}$$

Monto máximo aplicable: Diez por ciento (10%) del monto del servicio

Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

5.12. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de UN (1) AÑO, contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

5.13. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción del contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación¹ y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato². Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor

¹ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco³. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera dar lugar⁴.


E.P.S. MARAÑÓN S.A.

Ing. José Martín Navarro Fasanando
(E) OTIC

³ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

⁴ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.