



REQUERIMIENTO N° 017 - 2024-GDE-GTI/SBLM

| | |
|----------------------|--|
| Área Usuaria: | GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES |
|----------------------|--|

TÉRMINOS DE REFERENCIA

| | |
|-------------------------------------|--|
| 1. DENOMINACION DEL SERVICIO | Se requiere el servicio de alquiler de 150 computadoras de escritorio con sus respectivos componentes y 10 laptop Portátiles. Asimismo, implementar una plataforma en gestión para el servicio de mesa de ayuda con procesos automatizados, a fin de optimizar e implementar el registro de incidencia, reportes, etc. |
|-------------------------------------|--|

| | |
|--------------------------------------|---|
| 2. JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO | <p>Actualmente se ha venido realizando un control de inventarios donde se ha identificado que existe un parque de computadoras de escritorio con más de 10 años de antigüedad, los mismos que se encuentran en obsolescencia técnica, que impiden su actualización y repotenciación, lo cual dificulta cumplir con las actividades encomendadas. En tal sentido la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones viene desarrollando un plan de renovación de los equipos (Desktop) y portátiles en calidad de alquiler, lo cual permitirá cubrir el requerimiento informático.</p> <p>De lo anterior expuesto, se requiere alquilar por un periodo de 4 años la cantidad total de 150 computadoras de escritorio de acuerdo al detalle que se indica a continuación, además de 10 laptops portátiles y sistema de mesa de ayuda.</p> |
|--------------------------------------|---|

4.1 CARACTERISTICAS TECNICAS Y CONDICIONES

a) Equipo de escritorio tipo I

| | | |
|---|-----------------------------|---|
| 3. CARACTERISTICAS TECNICAS DEL SERVICIO | Requerimiento Mínimo | |
| | Categoría: | Computadora de Escritorio |
| | Cantidad: | 135 equipos |
| | Procesador: | Mínimo Intel Core i5 12va Generación |
| | Sistema Operativo: | Mínimo Windows 10 Pro 64 Bits con licencia OEM |
| | Memoria RAM: | Mínimo 16 GB ddr4 3200 |
| | Disco Interno: | Mínimo 1TB SSD NvMe |
| | Tarjeta Gráfica integrada: | INTEL HD |
| | Puerto USB | Mínimo 2 puertos delanteros, 2 puertos posteriores entre 2.0, 3.2 Gen1 y Tipo C |
| | Audio | Parlantes incorporados o como dispositivo externo |
| | Ranuras | Salida de línea de Audio y micrófono |
| | Conectividad | Mínimo Bluetooth® 5.0, Puerto Ethernet |
| | Resolución | FHD |
| | Garantía | Garantía mínima de 3 años certificada por el fabricante |





| | |
|-------------------|-------------------------------|
| Tamaño de monitor | 21.5 pulgadas con puerto HDMI |
| Teclado | español con entrada USB |
| Mouse | Óptico con entrada USB |
| Estabilizador | Si |

b) Equipo de escritorio tipo II

| Requerimiento Mínimo | |
|-----------------------------|---|
| Categoría: | Computadora de Escritorio |
| Cantidad: | 11 equipos |
| Procesador: | Mínimo Intel Core i7 12va Generación |
| Sistema Operativo: | Mínimo Windows 10 Pro 64 Bits con licencia OEM |
| Memoria RAM: | Mínimo 32 GB ddr4 3200 |
| Disco Interno: | Mínimo 1TB SSD NVMe |
| Tarjeta Gráfica integrada: | INTEL HD |
| Puerto USB | Mínimo 2 puertos delanteros, 2 puertos posteriores entre 2.0, 3.2 Gen1 y Tipo C |
| Audio | Parlantes incorporados o como dispositivo externo |
| Ranuras | Salida de línea de Audio y micrófono |
| Conectividad | Mínimo Bluetooth® 5.0, Puerto Ethernet |
| Tarjeta de Gráfica Dedicada | Mínimo 8 GB |
| Resolución | FHD |
| Garantía | Garantía mínima de 3 años certificada por el fabricante |
| Tamaño de monitor | 27 pulgadas con puerto HDMI o DisplayPort |
| Teclado | español con entrada USB |
| Mouse | Óptico con entrada USB |
| Estabilizador | Si |

c) Equipo de escritorio tipo III

| Requerimiento Mínimo | |
|----------------------|--|
| Categoría: | Computadora de Escritorio |
| Cantidad: | 4 equipos |
| Procesador: | Mínimo Intel Core i7 12va Generación |
| Sistema Operativo: | Mínimo Windows 10 Pro 64 Bits con licencia OEM |
| Memoria RAM: | Mínimo 32 GB ddr4 3200 |





| | |
|----------------------------|---|
| Disco Interno: | Mínimo 1TB SSD NVMe |
| Tarjeta Gráfica integrada: | INTEL HD |
| Puerto USB | Mínimo 2 puertos delanteros, 2 puertos posteriores entre 2.0, 3.2 Gen1 y Tipo C |
| Audio | Parlantes incorporados o como dispositivo externo |
| Ranuras | Salida de línea de Audio y micrófono |
| Conectividad | Mínimo Bluetooth® 5.0, Puerto Ethernet |
| Resolución | FHD |
| Garantía | Garantía mínima de 3 años certificada por el fabricante |
| Tamaño de monitor | 21.5 pulgadas con puerto HDMI |
| Teclado | español con entrada USB |
| Mouse | Óptico con entrada USB |
| Estabilizador | Si |

d) Equipo de Cómputo Portátil

| Requerimiento Mínimo | |
|----------------------|--|
| Categoría: | Laptop |
| Cantidad: | 10 equipos |
| Procesador: | Mínimo Intel Core i7 12va Generación |
| Sistema Operativo: | Mínimo Windows 10 Pro 64 Bits con licencia OEM |
| Memoria RAM: | Mínimo 16 GB ddr4 |
| Disco Interno: | Mínimo 1TB SSD NVMe |
| WebCam incorporada | SI, mínimo resolución HD |
| Puerto USB | Mínimo 3.2 Gen1 y Tipo C |
| Puerto HDMI | SI |
| Conectividad | Wifi, Bluetooth® 5.0, Puerto Ethernet o con adaptador Ethernet |
| Gráficos | INTEGRADAS |
| Resolución | FHD |
| Tamaño pantalla | Mínimo 15.6 pulgadas |
| Duración de batería | 10 horas como mínimo |
| Garantía | Garantía mínima de 3 años certificada por el fabricante |
| Maletín | SI |
| Dispositivos | Pad + 1 mouse inalámbrico |





c) REQUERIMIENTO DE PLATAFORMA HELPDESK

- ✓ Contar con un sistema de mesa de ayuda on premise a ser implementado en los servidores que proporcionara la SBLM, con licencia perpetua y la suscripción de soporte por el tiempo que dure la prestación del servicio.
- ✓ Reporte de Cantidad de tickets atendidos, pendientes, etc. por día, semana, mes y año.
- ✓ Proporcionar visibilidad en tiempo real del proceso de mesa de ayuda.
- ✓ Deberá Recopilar datos históricos y en tiempo real sobre el rendimiento del servicio.
- ✓ Seguimiento e informes del rendimiento del servicio.
- ✓ Registro de incidentes en línea por parte de clientes y la capacidad de revisar el estado actual en tiempo real.
- ✓ El acceso de cada operador debe ser en forma personalizada.
- ✓ Debe permitir diseñar informes en forma personalizada y predeterminados por la herramienta.
- ✓ Debe permitir establecer reglas de flujo de trabajo basadas en condiciones para incidentes, problemas y solicitudes de cambio, consultadas y/o requerimientos.
- ✓ Debe permitir registrar incidentes en línea por parte de los usuarios.
- ✓ Debe tener la capacidad de que los usuarios puedan revisar el estado actual en tiempo real.
- ✓ Debe permitir la asignación automática de los incidentes a los operadores en función a las reglas predefinidas para el tipo de problema o el tipo de usuario.
- ✓ Debe permitir el sistema de mesa de ayuda para escalar automáticamente los incidentes basado en reglas específicas, pueden ser manual y/o automático.
- ✓ El panel de control deberá proporcionar a los operadores los informes de estado actualizados en línea.
- ✓ Debe contener una sencilla interfaz que permita crear un informe totalmente personalizado sobre la incidencia ocurrida.
- ✓ Debe permitir el cierre manual y/o automático de los incidentes relacionados cuando se ha resuelto un problema.

SERVICIO DE SOPORTE:

- ✓ El postor durante el despliegue de las computadoras de escritorio, deberá efectuar como mínimo la migración de data del usuario de las PCs actuales hacia la nueva PC, configuración del perfil de usuario, configuración del entorno de red, migración y configuración de correos del usuario, así como de la instalación del antivirus a ser proporcionado por la SBLM para cada equipo arrendado, asimismo, presentará un plan de migración el cual será aprobado por la Gerencia de TIC, el cual deberá ser realizado en un plazo no mayor a VEINTE (20) días hábiles después de la aprobación del mencionado plan.





- ✓ Al reportar algún desperfecto o falla presentada por el equipo de cómputo se comunicará al proveedor en el más breve plazo, el cual deberá de resolver el problema en las próximas DOS (02) horas luego de haber recibido la comunicación. En tal sentido, la SBLM facilitará el acceso a las instalaciones, bajo las instrucciones de seguridad de la institución.
- ✓ Si la avería no puede ser solucionada en el plazo indicado, el postor reemplazará temporalmente el equipo averiado por uno de similares características (o superiores), en un plazo no mayor a cuatro (04) horas, hasta la solución del mismo.
- ✓ El postor debe realizar UN (01) mantenimiento preventivo anual de todos los equipos en alquiler, para lo cual deberá presentar su plan de mantenimiento el cual será aprobado por la Gerencia de TIC, el cual se realizará en un plazo no mayor a VEINTE (20) días hábiles por cada mantenimiento programado. Este mantenimiento, consta de una limpieza física del equipo, actualización BIOS controladores y sistema operativo diagnóstico de operatividad, actualización de firmware, BIOS, controladores y Sistema Operativo. Luego de cada mantenimiento anual, se entregará un informe detallado de los trabajos realizados.
- ✓ Al culminar con el proceso de alquiler por el periodo de CUATRO (04) años, el postor deberá generar imágenes corporativas por modelo de equipo donde se incluyen el S.O. actualizado a la fecha, drivers, controladores, instalación de software base del cliente, para efectuar la clonación masiva de las citadas imágenes en los equipos que se arrendarían oportunamente, por modelo de equipo.
- ✓ Al finalizar el despliegue inicial, así como con el proceso de alquiler, el postor deberá efectuar la eliminación de la data en forma segura de los equipos salientes, así como de los dispositivos que se utilicen para su migración con software especializado con emisión de reportes de borrado.
- ✓ El postor deberá de implementar la plataforma de gestión de incidencias para la generación de tickets de soporte técnico y gestión en un plazo no mayor a CINCO (05) días hábiles después recibida la orden de servicio.
- ✓ La garantía de los equipos debe ser como mínimo de CUATRO (04) años a partir de la entrega de los equipos.
- ✓ El postor deberá contar con un soporte técnico de lunes a sábado, en el horario de 8:00am – 5:00 pm.

3.2 PERFIL MÍNIMO DEL PROVEEDOR:

- Tener Registro Único de Contribuyentes (RUC) habilitado en el rubro en brindar servicios de alquiler de Computadoras y Laptops, el cual debe tener una antigüedad no menor a 3 años.
- El proveedor debe acreditar experiencia en la contratación de servicios iguales o similares por un monto facturado acumulado equivalente a S/. 1'500,000.00 (Un Millón Quinientos Mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de cotizaciones que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.



| | |
|---|--|
| | <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de alquiler y/o mantenimiento de equipos de cómputo, impresión, escaneo y/o fotocopiado</p> <p>La experiencia del proveedor se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago. No se admite la presentación de declaraciones juradas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Contar con código de cuenta interbancaria (CCI).- Ser un canal o distribuidor autorizado por el fabricante de equipamiento informático. El proveedor deberá anexar copia del documento que lo acredita como distribuidor autorizado del fabricante de los equipos a ofertar.- En caso el proveedor no domicilie en Lima o Callao, deberá contar con una oficina (local propio) acreditada en estas provincias, lo cual permitirá atender eficientemente los requerimientos de soporte técnico de la SBLM. |
| 4. PLAZO DE ENTREGA DEL SERVICIO | El plazo de entrega será de hasta sesenta (60) días calendarios contabilizados desde el día siguiente de notificada la orden de servicio. |
| 5. PLAZO DEL CONTRATO | El plazo del contrato será de cuarenta y ocho (48) meses. |
| 6. ENTREGABLE | Guía de remisión con la debida descripción de los bienes descritos. |
| 7. LUGAR DE ENTREGA | <p>Las computadoras tipo Desktop serán entregadas a los usuarios de la SBLM que se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 03 equipos Corei5 para el Centro Gerontológico Sagrada Familia; Av. Francisco Pizarro 551, Cercado de Lima❖ 04 equipos Corei5 para el Puericultorio Pérez Aranibar; Av. Del Ejército N° 650, Magdalena del Mar.❖ 11 equipos Corei5 para el Residencial Hogar Canevaro; Jirón Madera N° 265, Rímac.❖ 02 equipos Corei5 para el Colegio Instituto Sevilla; Jirón Patrocinio 110-154, Rímac.❖ 02 equipos Corei5 para el Comedor Santa Rosa; Av. Emancipación N° 955, Cercado de Lima.❖ 04 equipos Corei5 para Santa Teresita; Jirón Apurímac N° 421, Cercado de Lima.❖ 12 equipos Corei5 para Sub Gerencia de Negocios Jirón Ancash 1695 – Lima Centro❖ 97 equipos Corei5 más 15 computadoras Corei7 para la sede central; jr. Carabaya 641, Cercado de Lima.❖ 10 laptop Portátil para la sede central; Jr. Carabaya 641, Cercado de Lima. |





| | |
|---|--|
| | <p>La entrega de los equipos de cómputo deberá quedar suscritas en el acta de entrega e instalación.</p> |
| <p>8. FORMA DE PAGO</p> | <p>Por la prestación del servicio requerido, se realizarán 48 pagos durante el tiempo que dure el contrato a través de la cuenta interbancaria, el mismo que deberá ser sustentada con el Acta de Conformidad de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; por lo que, se precisa que al momento de presentar su cotización el proveedor deberá presentar su oferta económica, detallando el precio por cada mes.</p> <p>En caso el Proveedor seleccionado requiera del otorgamiento de un Adelanto, la SBLM podrá otorgar un Adelanto de hasta el 20% del monto del contrato, previa solicitud del Proveedor, la misma que deberá ser presentada como máximo a los 5 días hábiles de suscrito el contrato; este adelanto será amortizado con los pagos a realizarse hasta la recuperación total del adelanto.</p> <p>Asimismo, cabe precisar que el Artículo 24° del Reglamento N° 02-2023-GLO-SBLM - Reglamento para La Gestión de las Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana establece que <i>"El adelanto se otorga contra la presentación de una garantía emitida por idéntico monto y un plazo mínimo de vigencia de tres (3) meses, renovable trimestralmente por el monto pendiente de amortizar, hasta la amortización total del adelanto otorgado. La presentación de esta garantía se da para las contrataciones que superen las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias – UIT y no puede ser exceptuada en ningún caso; la cual se entregará mediante una carta fianza emitida por entidades bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que cuenten con clasificación de riesgo B o superior; o, un depósito en garantía en la cuenta indicada por la SBLM. En el supuesto que las Carta Fianzas, sean emitidas por entidades bancarias del Exterior del País, las garantías deben ser otorgadas por una institución autorizada y sujeta al ámbito de la Superintendencia de Banca y Seguros y que se encuentran dentro de los bancos de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva y asimismo, debe ser incondicional, solidaria, irrevocable y de realización automática al solo requerimiento de la SBLM. Cuando el plazo de ejecución contractual sea menor a tres (3) meses, las garantías podrán ser emitidas con una vigencia menor, siempre que cubra la fecha prevista para la amortización total del adelanto otorgado"</i>.</p> |
| <p>9. CONFORMIDAD DE RECEPCION</p> | <p>La conformidad técnica será otorgada de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> |
| <p>10. PENALIDAD</p> | <p>En caso de retraso injustificado en la entrega de los servicios objeto de la orden, se aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de retraso, calculado de acuerdo a la siguiente formula:</p> $\text{Penalidad diaria} = \frac{0,10 \times \text{monto}}{\text{F} \times \text{Plazo en días}}$ <p>Dónde: F tiene los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para plazos menores o iguales a 60 días: F= 0.40 - Para plazos mayores a 60 días: F= 0.25, - Hasta por un monto máximo equivalente del 10% del monto total contratado. <p>En caso el postor demore más de las dos horas en brindar solución al problema presentado por un incidente, se le penalizará por un valor del 1% de la UIT por cada hora de retraso.</p> |





| | |
|--|--|
| | <p>Cuando se presenten estos casos, SGAC de la Gerencia de Logística deberá comunicar a la Gerencia de Administración y Finanzas, con el objeto de que además de aplicar la penalidad que corresponda, evalúe si amerita iniciar las acciones legales de carácter civil, según la normatividad vigente.</p> |
| <p>11. GARANTIA DE FIEL CUMPLIMIENTO</p> | <p>De conformidad con el Artículo 28° del Reglamento N° 02-2023-GLO-SBLM - Reglamento para La Gestión de las Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, el Postor deberá constituir una garantía de cumplimiento de contrato, por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato, la cual se entregará mediante una carta fianza emitida por entidades bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que cuenten con clasificación de riesgo B o superior; o, un depósito en la cuenta indicada por la SBLM.</p> <p>Excepcionalmente, en contratos de prestación de servicios en general, el Contratista puede otorgar garantía de fiel cumplimiento del diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido en la primera mitad de pagos a realizarse por la SBLM; tal beneficio solo procede en el caso de bienes y servicios cuando el pago a favor del contratista considere, al menos, dos (2) pagos periódicos.</p> |
| <p>12. CONSIDERACIONES ADICIONALES</p> | <p>El proveedor deberá guardar la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación al cual se tenga acceso, relacionado con la prestación, estando prohibido revelar dicha información a terceros.</p> <p>El contratista deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la formación productiva una vez que se haya concluido el servicio (deser el caso).</p> |
| <p>13. SELLO Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL AREA USUARIA</p> | <div data-bbox="619 1317 1433 1473" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"><p>Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana</p><hr/><p>Sr. CARLOS CALMET URTEAGA Subgerente de Desarrollo y Soporte Informático</p></div> |