

## Términos de Referencia

Servicio de Consultoría Especializada para la mejora de los procesos de TI de SUNAT, aplicando las mejores prácticas internacionales en la gestión de servicios de TI.

## 1. Glosario de términos

- **COBIT:** Acrónimo de "Control Objectives for Information and related Technology". Guía de mejores prácticas, dirigida a los controles de TI.
- **CT:** Coordinación Técnica de la UEMSI.
- **Firma consultora:** Postor a quien se ha adjudicado la Buena Pro del presente proceso y suscribe el contrato.
- **GA:** Gerencia de Arquitectura de la INSI.
- **GGPPS:** Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas de la INSI.
- **ISO/IEC 20000:** Estándar internacional en gestión de servicios de TI.
- **INSI:** Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- **Comité INSI:** Comité de Gerentes de la INSI.
- **ITIL:** Acrónimo de "Information Technology Infrastructure Library". Conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información.
- **Mejores prácticas de ITIL 4:** Es la versión más reciente de los conceptos y buenas prácticas de ITIL.
- **Niveles de madurez según el marco ITIL e ISO/IEC 20000:** Escala deseada de evaluación bajo el estándar internacional en gestión de servicios de TI (ITIL 4).
- **SIPOC:** Es una herramienta en formato tabular para caracterizar un proceso, a partir de la identificación de elementos claves en los dominios de: Proveedores, Entradas, Procesos (subprocesos), Salidas y Clientes.
- **SUNAT:** Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
- **TI:** Tecnología de la información o su acrónimo en inglés Information Technology.
- **UEMSI:** Unidad Ejecutora del Proyecto BID: "Mejoramiento de los Sistemas de Información de SUNAT".
- **Coordinación Técnica UEMSI:** Área técnica de la UEMSI

## 2. Denominación de la contratación

Servicio de Consultoría Especializada para la mejora de los procesos de TI de SUNAT, aplicando las mejores prácticas internacionales en la gestión de servicios de TI.

## 3. Finalidad pública

La SUNAT, en su plan estratégico institucional 2018-2020, en su Objetivo Estratégico Institucional N° 04 Fortalecer la capacidad interna, se compromete a desarrollar una cultura de gestión orientada a la optimización de los procesos y mejora de la productividad, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos.

Por tal motivo, la presente consultoría busca asegurar niveles de madurez de los procesos TI de Gestión de la Capacidad, Catálogo de Servicios de TI, Niveles de servicio, Gestión de Activos de Servicio y Configuraciones, Gestión de Continuidad, Gestión de Disponibilidad, Gestión de Incidentes, Gestión de Cambios, Gestión de Peticiones (solicitudes), Gestión de Problemas y Gestión de Eventos, tomando como base las buenas prácticas internacionales en la materia y que sean adaptadas a la realidad de SUNAT, lo que permitirá mejorar sus servicios TI y en consecuencia satisfacer las necesidades de los usuarios internos, contribuyentes, operadores y usuarios de comercio exterior.

## 4. Antecedentes

La Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) es un órgano dependiente de la Superintendencia Nacional encargada de dirigir la provisión de los procedimientos, servicios,

Item	Descripción	U. Medida	Cantidad
Único	<b>Prestación principal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Consultoría Especializada para la mejora de los procesos de TI priorizados por la SUNAT, aplicando los estándares y mejores prácticas internacionales en la gestión de servicios de TI.</li> <li>Transferencia de conocimiento, entrenamiento y acompañamiento.</li> </ul>	Servicio	1

## 6.2. Actividades y características:

- Elaborar una agenda consensuada de entrevistas para solicitar la participación de los operadores. Las entrevistas serán presenciales y en la sede de trabajo de los participantes.
- Elaborar el plan de trabajo del servicio, incluyendo la determinación de los objetivos específicos que se deben lograr con la ejecución del servicio.
- Evaluar recolección de información sobre los procesos priorizados por la SUNAT. La forma de documentar será mediante evidencias orales, escritas e incluyen la generación de actas según el formato consensuado que se proveerá.
- Revisar todos los documentos y preparación de listas de verificación
- Validar y aceptar las evidencias mediante la socialización y su formalización.
- Elaborar informes de resultados en base a la información relevada y a los objetivos definidos.
- Revisar los informes por parte de los interesados.
- Realizar el entrenamiento a operadores y analistas de mesa de ayuda respecto al nuevo modelo de gestión.
- Realizar la simulación de procesos con los participantes clave dentro del mismo con la finalidad de transferir el conocimiento.
- Apoyar a SUNAT en las campañas de sensibilización y marketing interno sobre los beneficios y nueva forma de trabajar los servicios TI.
- Diseñar un modelo de capacitación y sensibilización (campaña de mercadeo interno de servicios TI) sobre la nueva gestión, pero dirigido a usuarios.
- Validar que la configuración de la herramienta de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información de SUNAT esté basada en el diseño de los procesos.
- Realizar el acompañamiento en el despliegue de los procesos en la herramienta de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
- Acompañar al equipo de Gestores de Procesos en el cumplimiento de los objetivos, desarrollando indicadores de gestión (KPIs), políticas de servicio y acuerdos de nivel de servicio (SLAs), basado en las buenas prácticas del ITSM.
- Realizar recomendaciones de mejora en actividades o problemas que puedan surgir durante los primeros 4 meses de iniciada la nueva forma de trabajar.
- Apoyar a SUNAT en la elaboración de informes de cumplimiento del servicio para presentarlos al comité INSI.
- Acompañar durante las reuniones de revisiones estratégicas del servicio para encontrar las áreas de mejora del servicio, siempre y cuando estén dentro del contexto y capacidades de la institución.
- Actividades de medición de capacidades de los procesos para identificar los logros alcanzados.
- Apoyar a SUNAT con actividades de cambio cultural y adherencia al nuevo modelo de servicio.

## 6.3. Metodología a utilizar

Entregable	Descripción	Plazos máximos <sup>1</sup>
E1	Entregable 01: Plan de trabajo.	10 días calendario a partir del día siguiente de la firma del contrato.
E2	Entregable 02: Informe de situación actual sobre el nivel de madurez de los procesos TI priorizados.	45 días calendario a partir del día siguiente de la conformidad del entregable 01.
E3	Entregable 03: Plan de implementación de mejoras en los procesos priorizados (Mapa de ruta).	30 días calendario a partir del día siguiente de la conformidad del entregable 02.
E4	Entregable 04: Informe de implementación y nivel de madurez (de los procesos priorizados por SUNAT).	135 días calendario a partir del día siguiente de la conformidad del entregable 03.
E5	Entregable 05: Informe final	10 días calendario a partir del día siguiente de la conformidad del entregable 04.

Adicionalmente previo al último pago a cargo de SUNAT, se requerirá la no objeción del BID al Informe Final que presente LA FIRMA CONSULTORA.

#### 6.6. Resultados esperados

Cada entregable debe ser acompañado con una presentación en PowerPoint en la que se refleje un resumen ejecutivo y consensuado con el equipo de trabajo.

Entregable	Detalle
E1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deberá contener como mínimo: el plan de alcance, plan de tiempo, plan de comunicaciones y plan de riesgos, de acuerdo con las buenas prácticas del PMBOK.</li></ul>
E2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción de la situación actual para cada proceso considerando mínimamente la normativa que se tiene, organización, sistemas, herramientas y otros.</li><li>• Descripción de la situación actual de los procesos con respecto a la participación de Arquitectura en los mismos (actividades, roles, artefactos, etc.)</li><li>• Diagrama del flujo de proceso actual.</li><li>• Documento con la evaluación y los sustentos necesarios del nivel de madurez de los procesos.</li><li>• Línea base y niveles de madurez objetivo, donde se evidencie la evaluación que se dio a cada proceso y el porqué del nivel de madurez definido.</li><li>• Brechas identificadas, señalando las actividades que se tengan que hacer para lograr su atención.</li><li>• Capacitación y asistencia técnica en ITIL 4 Foundation, ISO/IEC 20000, Scrum Master.</li></ul>
E3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rediseño de los procesos identificados, diagrama de flujos según estándares y buenas prácticas, caracterización de procesos con SIPOC.</li><li>• Cierre de brechas para cada proceso evidenciadas</li></ul>

<sup>1</sup> La Coordinación Técnica de UEMSI deberá comunicar al proveedor la emisión de la conformidad a fin de que de por iniciado el plazo del siguiente entregable

a. Jefe de Proyecto

I. Actividades:

- Ser el interlocutor real y formal entre SUNAT y la firma consultora.
- Verificar el cumplimiento del Plan de Trabajo.
- Verificar el cumplimiento de los plazos y calidad de los entregables.

II. Perfil:

- Debe contar con mínimo CUATRO (04) años de experiencia gestionando proyectos de mejora relacionada a Gestión de Servicios de TI.
- Debe ser especialista en gestión de proyectos y contar con certificado PMP (Project Management Professional) vigente el cual debe ser presentado en el inicio del servicio.

b. Consultor experto en gestión de servicios de TI

I. Actividades:

- Elaborar el Plan de Trabajo según lo especificado.
- Desarrollar las actividades del servicio y la elaboración de los entregables.

II. Perfil:

- Debe contar con mínimo CUATRO (04) años de experiencia como experto en gestión de servicios de TI, mejora de procesos y gestión de proyectos.
- Debe contar con certificación ITIL Expert o ITIL Leader o IEC/ISO 20000 auditor líder.

8. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

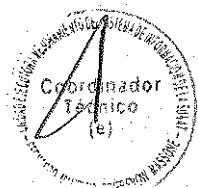
8.1. Otras obligaciones

8.1.1. Otras obligaciones de LA FIRMA CONSULTORA

- LA FIRMA CONSULTORA tendrá la responsabilidad del acompañamiento presencial hasta que se firme el acta de conformidad de implementación.
- LA FIRMA CONSULTORA deberá comprometerse a laborar, en las fechas y horarios que la SUNAT haya aprobado como calendario del proyecto.
- La metodología de gestión de proyectos utilizada por LA FIRMA CONSULTORA deberá estar alineada a las buenas prácticas del PMBOK y considera el alineamiento con los formatos de proyectos utilizados por la SUNAT.
- LA FIRMA CONSULTORA deberá proporcionar a la firma del contrato su domicilio físico dentro del país (dirección, distrito, provincia, código postal) en donde la SUNAT podrá notificar cualquier comunicación que estime pertinente.
- LA FIRMA CONSULTORA deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, lo cual deberá ser acreditado mediante declaración jurada simple como parte de su propuesta técnica.
- LA FIRMA CONSULTORA deberá presentar en la propuesta técnica una declaración jurada de compromiso en la cual se indique que las capacitaciones y/o entrenamiento serán dictadas por instructores certificados en los productos ofertados.

8.1.2. Otras obligaciones de la Entidad

- Brindará espacios para las reuniones de trabajo previa coordinación.
- Compartirá procedimientos, metodologías y normatividad vigente con los que se gestiona la demanda actual de las iniciativas.



reembolsado por LA FIRMA CONSULTORA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

**8.6. Medidas de control durante la ejecución contractual**

- Las revisiones y control de la implementación del servicio estarán a cargo de la GGPPS y la GA pertenecientes a la INSI. En conjunto con LA FIRMA CONSULTORA se realizarán revisiones periódicas que deberán estar plasmadas según plan de trabajo.
- Las conformidades serán dadas según lo detallado en el punto 8.7.

**8.7. Conformidad de la prestación y Forma de pago**

- Las conformidades de los entregables estarán a cargo de la Coordinación Técnica de la UEMSI, previa opinión favorable de la GGPPS, siendo la forma de pago la siguiente:

Entregable	Documento de conformidad	% de Pago
E1	Conformidad del plan de trabajo	-
E2	Conformidad del Informe de situación actual.	10% del monto total del contrato
E3	Conformidad del Plan de Implementación de mejoras en los procesos priorizados.	35% del monto total del contrato
E4	Conformidad del Informe de implementación y nivel de madurez.	35% del monto total del contrato
E5	Conformidad del Informe final	20% del monto total del contrato



**8.8. Fórmula de reajuste**

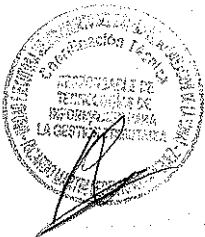
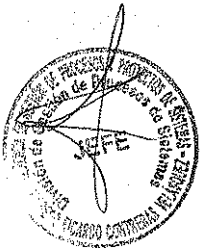
La propuesta económica que presente LA FIRMA CONSULTORA no estará sujeta a reajustes, por lo que LA FIRMA CONSULTORA deberá considerar en su propuesta todos los tributos, seguros, transportes, inspecciones, costos laborales, conforme a la legislación vigente, así como, cualquier otro costo que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar como pudieran ser las modificaciones normativas.

**8.9. Penalidades aplicables**

No aplican penalidades.

**8.10. Responsabilidad por vicios ocultos**

El plazo máximo de responsabilidad de LA FIRMA CONSULTORA es de un (01) año contado a partir de la conformidad del servicio por la última prestación brindada.



## ANEXO A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

### **Servicio de Consultoría Especializada para las Mejores Prácticas Internacionales en la Gestión de Servicios de TI**

Con referencia a los Términos de Referencia para el “Servicio de Consultoría Especializada para las Mejores Prácticas Internacionales en la Gestión de Servicios de TI”, se precisa con respecto al término “Mejores Prácticas de ITIL 4”, que en caso no se encuentre disponible alguna definición de procesos en ITIL 4 al momento de la realización de la consultoría, se tomará como referencia la última versión disponible de ITIL.

Además, en las partes en donde se haga mención a “ITIL 4” en los Términos de Referencia, se considerará aclarar que será “ITIL 4 o la última versión disponible”.

