

Posted on: 2021-02-18T00:00:00.00-04:00

DB Reference N°: IDB-P673212-02/21

Country: Peru

Institution: Inter-American Development Bank

Sector: Information and Communications Technology

Deadline: 2021-03-09T00:00:00.00-04:00

Status: Published

Loan N°./Financing: 4725/OC-PE

Project: Proyecto Mejoramiento de los servicios de recaudación tributaria y aduanera a través de la Transformación Digital

Title: Servicio de Consultoría para la definición del modelo conceptual y arquitectura de la gestión del relacionamiento de la SUNAT con los Contribuyentes y Usuarios de Comercio Exterior (CRM – Customer Relationship Management)”

Borrower/Bid No: SPI 01-2021-SUNAT/BID

INVITACIÓN A PRESENTAR EXPRESIONES DE INTERÉS

Servicios de consultoría de sistemas de información

REPÚBLICA DEL PERÚ

UNIDAD EJECUTORA MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA SUNAT - MSI

“Proyecto Mejoramiento de los servicios de recaudación tributaria y aduanera a través de la Transformación Digital”

Contrato de Préstamo BID N° 4725/OC-PE

El Gobierno del Perú ha suscrito un préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y se propone utilizar una parte de los fondos para contratar el siguiente servicio de consultoría de Firma:

“Servicio de Consultoría para la definición del modelo conceptual y arquitectura de la gestión del relacionamiento de la SUNAT con los Contribuyentes y Usuarios de Comercio Exterior (CRM – Customer Relationship Management)”

La presente consultoría busca contar con los servicios de una firma consultora con experiencia en proyectos de diseño e implementación de procesos y soluciones de relacionamiento con contribuyentes y usuarios de comercio exterior (CRM) en entidades

financieras o administraciones tributarias, para el diseño del modelo conceptual (alcance, componentes, procesos, KPIs, beneficios esperados) y la arquitectura de información, servicios y aplicaciones para la gestión del relacionamiento de la SUNAT con los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.

Los servicios comprenden:

- Identificar los principales journeys o experiencias de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior con la SUNAT a lo largo de todo su ciclo de vida con la Administración.
- Identificar los puntos de fricción de los contribuyentes a lo largo de sus experiencias o journeys con la SUNAT, y definir las soluciones a implementar para eliminarlos.
- Diagnosticar la situación actual de los procesos, canales de atención y soluciones tecnológicas que soportan el relacionamiento de la SUNAT con los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.
- Proponer la arquitectura empresarial (modelo conceptual) para la gestión del relacionamiento de la SUNAT con los contribuyentes y usuarios de comercio exterior, debiendo contener: o Alcance o Componentes o Procesos o KPIs o Beneficios esperados
- Proponer la arquitectura de información, integración, servicios y aplicaciones que soporte el modelo de relacionamiento, tomando en cuenta las implementaciones que la SUNAT tiene o está desarrollando actualmente.
- Definir la hoja de ruta de implementación del modelo de relacionamiento, así como la inversión y tiempos estimados.
- A lo largo de las distintas etapas de la consultoría, identificar los quick wins que la SUNAT podrá ir implementando en el corto plazo.

El plazo máximo estimado de los servicios, a ser brindados en la ciudad de Lima, es de 225 días calendario. Este plazo incluye los plazos de revisión, levantamiento de observaciones y conformidades de los entregables, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato; y de modo indicativo el costo estimado es de USD\$ 513 307,83 (incluidos impuestos locales), sin embargo, no existen límites superior ni inferior al monto, la firma formulará su propuesta en base a sus propias estimaciones, siendo importante que los montos estimados sean calculados a todo costo, debiendo precisarlo la firma interesada de forma expresa en su propuesta.

La SUNAT invita a las firmas elegibles y que cuenten con experiencia en el objeto de la consultoría indicada a expresar su interés en prestar los servicios solicitados. Para ello podrán solicitar información al sitio web: www.sunat.gob.pe, módulo "SUNAT rinde cuentas", índice "Contrataciones", opción "Contrataciones BID" o al correo electrónico: proyectobid4@sunat.gob.pe. Como respuesta, recibirán electrónicamente los formatos e información a presentar.

Las firmas consultoras serán seleccionadas conforme a los procedimientos indicados en las Políticas para la Selección y Contratación de Consultores financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo, GN2350-15, y podrán participar en ella todas las firmas consultoras de países de origen que sean elegibles, según se especifica en dichas políticas.

Las expresiones de interés con los formularios debidamente llenados, deberán ser enviadas vía correo electrónico a la dirección indicada líneas abajo, a más tardar el día 09 de marzo del 2021.

Es importante indicar en el asunto del correo de respuesta lo siguiente: **"Definición del modelo conceptual y arquitectura - CRM"**.

Unidad Ejecutora Mejoramiento de Sistema de Información de la SUNAT - MSI

Proyecto Mejoramiento de los servicios de recaudación tributaria

y aduanera a través de la Transformación Digital

Av. Garcilaso de la Vega 1472 – Lima 1

