Escuela Nacional de la Judicatura
Comisión de Compras y Licitaciones

Invitación a participar en procedimiento de compra simple

Proceso Núm. ENJ-CS-2021-409

Fecha de publicación: 23 de julio 2021

Fecha límite de recepción de propuestas: 27 de julio 2021

La Escuela Nacional de la Judicatura invita a todos los proveedores interesados a presentar propuestas para el servicio de:

Capacitación en "ITIL 4 Foundation certificate", para ser impartida a través de teams u otra herramienta virtual a 8 empleados de la Dirección Técnica del Poder Judicial.

Temas a tratar:

Introducción: Las necesidades del negocio de ITIL 4
o Recordar la definición de gestión de servicios.
Describir los conceptos clave de organización y valor.
Recordar la definición de servicio
Describir el sistema de valor de servicio (Service Value System) ITIL
• Módulo 1: Las cuatro dimensiones de la Gestión de Servicios

Organizaciones y personas
onformación y tecnología
o Socios y proveedores
Flujos de valor y procesos
• Módulo 2: Conceptos clave de la Gestión de Servicios
Describir los conceptos clave de las relaciones de servicio que incluyen:
• Gestión de relaciones de servicio
• Provisión de servicios
• Consumo de servicio
• Oferta de servicios
Recordar las definiciones Cliente, Usuario y Patrocinador
Recordar la definición de Utilidad y Garantía.
Describir los conceptos clave de crear valor con el costo, los resultados, los productos, los riesgos, la utilidad y la garantía.
• Módulo 3: Cadena de Valor del Servicio (Servicie Value Chain)
Describir la naturaleza interconectada de la cadena de valor del servicio y cómo esto soporta las flujos de valor (value stream).
Describir el propósito de cada actividad de la cadena de valor (Value Chain), incluyendo:
• Plan
• Mejorar

Comprometer
• Diseño y transición
• Obtener o construir
• Entrega y soporte
• Módulo 4: Siete principios Guía
Describir la naturaleza, el uso y la interacción de los principios guía.
Explicar el uso de los principios guía:
• Centrarse en el valor
• Empieza donde estas
• Progresar iterativamente con feedback
• Colaborar y promover la visibilidad.
Piensa y trabaja de forma holística.
• Mantenlo simple y práctico.
• Optimizar y automatizar.
• Módulo 5: Introducción a las prácticas de ITIL
Recordar el propósito de 15 de las 34 prácticas de ITIL.
Explicar las siguientes prácticas :
• Mejora Continua
• Control de Cambios
• Gestión de Incidentes
• Gestión de Problemas
• Service Desk
• Gestión del Niveles de Servicio
• Gestión de Solicitudes de Servicio
Recodar la definición de los términos: Cambio, Incidente, Problema, Error
Conocido, Activo de TI, Evento y Elemento de Configuración (CI)
• Módulo de Resumen y Revisión

Preferiblemente a partir de la 6:00 p.m. de lunes a viernes.

La propuesta debe tener:

Número del Registro Nacional de Contribuyente (RNC)
Número del Registro de Proveedor del Estado (RPE)
Descripción detallada de lo solicitado
Con fecha, firmada y sellada
Condición de pago (preferiblemente a crédito)
Expresada en peso dominicano
Cantidad de horas

Anexar:

Certificación del pago de la DGII (las certificaciones deben ser de mínimo 8 días calendario antes de la fecha de su vencimiento)
Certificación del pago de la TSS (las certificaciones deben ser de mínimo 8 días calendario antes de la fecha de su vencimiento)
Programa

Enviar la propuesta a la dirección de correo cotizaciones@enj.org