



Escuela Nacional de la Judicatura
Comisión de Compras y Licitaciones

Invitación a participar en procedimiento de compra menor
Proceso Núm. ENJ-CM-2021-98

Fecha de publicación: 26 de agosto 2021

Fecha límite de recepción de propuestas: 31 de agosto 2021

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

Capacitación y examen de certificación en "ITIL 4 Foundation certificate", para ser impartida a través de teams u otra herramienta virtual a 8 empleados del departamento de TIC's del Poder Judicial.

Temas a tratar:

- Introducción: Las necesidades del negocio de ITIL 4
 - o Recordar la definición de gestión de servicios
 - o Describir los conceptos clave de organización y valor
 - o Recordar la definición de servicio
 - o Describir el sistema de valor de servicio (Service Value System) ITIL
 - Módulo 1: Las cuatro dimensiones de la Gestión de Servicios
 - o Organizaciones y personas
 - o Información y tecnología
 - o Socios y proveedores
 - o Flujos de valor y procesos
 - Módulo 2: Conceptos clave de la Gestión de Servicios
 - o 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
 - o Recordar las definiciones Cliente, Usuario y Patrocinador
 - o Recordar la definición de Utilidad y Garantía.
 - o 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 (Service Value Chain)
 - o Describir la naturaleza interconectada de la cadena de valor del servicio y cómo esto soporta los flujos de valor (value stream).
 - o Describir el propósito de cada actividad de la cadena de valor (Value Chain), incluyendo:
 - Plan
 - Mejorar
 - Comprometer
 - Diseñar y transición
 - Obtener o construir
 - Módulo 4: Siete principios Guía
 - o Describir la naturaleza, el uso y la interacción de los principios guía.
 - o Explicar el uso de los principios guía:
 - Centrarse en el valor
 - Empezar donde estas
 - Progresar iterativamente con feedback
 - Colaborar y promover la visibilidad.
 - Pensar y trabajar de forma holística.
 - Mantenerlo simple y práctico.
 - Optimizar y automatizar.
 - Módulo 5: Introducción a las prácticas de ITIL
 - o Recordar el propósito de 15 de las 34 prácticas de ITIL.
 - o Explicar las siguientes prácticas :
 - Mejora Continua
 - Control de Cambios
 - Gestión de Incidentes
 - Gestión de Problemas
 - Service Desk
 - Gestión del Nivel de Servicio
 - Gestión de Solicitudes de Servicio
 - o Recordar la definición de los términos: Cambio, Incidente, Problema, Error Conocido, Activo de TI, Evento y Elemento de Configuración (CI)
 - Módulo de Resumen y Revisión

La propuesta debe de 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