

TERMINOS DE REFERENCIA PARA CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE ITIL4

OBJETIVO:

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), en cumplimiento de las disposiciones de Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones de fecha Dieciocho (18) de Agosto del Dos Mil Seis (2006), modificada por la Ley No. 449-06 de fecha Seis (06) de Diciembre del Dos Mil Seis (2006), convoca a todos los interesados a presentar propuestas para la "CAPACITACIÓN EN FUNDAMENTOS DE ITIL4 "

PREPARACION DE COTIZACIONES:

Las cotizaciones deberán ser redactadas en idioma español. Los documentos complementarios y literatura impresa que proporcione el ofertante podrán estar escritos en otro idioma, a condición de que vayan acompañados de una traducción fiel al idioma español, en cuyo caso prevalecerá la traducción para los efectos de la interpretación de la cotización.

PRESENTACION Y CONTENIDO DE LAS COTIZACIONES:

- ❖ **Las ofertas deben ser cargadas solo por el portal de Compras y Contrataciones o Correo Electrónico (Únicas Vías para Recepción de Propuestas)**
- ❖ Las cotizaciones deben estar firmadas y selladas por el oferente, especificando la validez que sea solicitada.

LAS COTIZACIONES DEBERÁN INCLUIR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- ❖ **Forma de pago:** 30 días de crédito
- ❖ **Validez de la cotización:** 30 días
- ❖ **Tiempo de entrega:** 48 horas luego de colocada la orden de compra
- ❖ **Fecha límite recepción de oferta:** jueves 17 de Junio de 2021 hasta las 3:00 p.m.

DOCUMENTOS A PRESENTAR POR LOS OFERENTES:

REQUISITOS PARA EL OFERENTE:

- ❖ Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).
- ❖ Certificación de pago de sus obligaciones fiscales a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- ❖ Certificación de pago a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).
- ❖ Registro de Proveedor del Estado (RPE).
- ❖ El oferente debe proveer documentación que permita evaluar la propuesta técnica de conformidad con los términos de referencia que se especificaran más adelante en el presente documento.
- ❖ Propuesta Económica (Cotización)

Ref.

J.P.



SISALRIL
Superintendencia de Salud
y Riesgos Laborales

- ❖ Para información adicional escribir al email: j.ponce@sisalril.gob.do / y.cordero@sisalril.gob.do
- ❖ **Las ofertas solo serán recibidas vía el Portal de Compras y Contrataciones o Correo Electrónico. No se aceptarán ofertas físicas o algún otro medio que los antes mencionados.**

GARANTIA DEL SERVICIO

- ❖ La que corresponda con el servicio contratado

CRITERIO DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACION

- ❖ La Evaluación Técnica se basa en el criterio de CUMPLE o NO CUMPLE con las especificaciones técnicas y Términos de Adquisición.
- ❖ La adjudicación se realizará por ítems.
- ❖ Serán evaluadas las ofertas que se ajustan sustancialmente al presente Terminio de Referencia y que hayan sido evaluadas técnicamente como CONFORME, bajo el criterio del mejor precio ofertado.
- ❖ Las ofertas serán evaluadas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás, que regulan la actividad contractual, Al efecto, se tendrán en cuenta los factores técnicos y económicos más favorables para la institución.

ENTREGA DEL SERVICIO

- ❖ Los participantes deberán recibir el servicio detallados en las Especificaciones Técnicas en las fechas estipuladas en las mismas.

Programa de Capacitación

DURACION DEL CURSO: 2 días **MODALIDAD:** Presencial / Online con Instructor en Vivo

IDIOMA: Curso en español y examen en español

TEMARIO: • Introducción: Las necesidades del negocio de ITIL 4

- Recordar la definición de gestión de servicios.
- Describir los conceptos clave de organización y valor.
- 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

- Organizaciones y personas
- Información y tecnología
- Socios y proveedores
- Flujos de valor y procesos

Raf

JP

Módulo 2: Conceptos clave de la Gestión de Servicios

- Describir los conceptos clave de las relaciones de servicio que incluyen:
 - o Gestión de relaciones de servicio
 - o Provisión de servicios o Consumo de servicio
 - o 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 (Service Value Chain)

- Describir la naturaleza interconectada de la cadena de valor del servicio y cómo esto soporta los flujos de valor (value stream).
- Describir el propósito de cada actividad de la cadena de valor (Value Chain), incluyendo:
 - o Plan
 - o Mejorar
 - o Comprometer
 - o Diseño y transición
 - o Obtener o construir
 - o 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:
 - o Centrarse en el valor
 - o Empezar donde estas
 - o Progresar iterativamente con feedback
 - o Colaborar y promover la visibilidad.
 - o Piensa y trabaja de forma holística.
 - o Manténlo simple y práctico.
 - o Optimizar y automatizar.

R-4

J.P.



SISALRIL
Superintendencia de Salud
y Riesgos Laborales

Módulo 5: Introducción a las prácticas de ITIL

- Recordar el propósito de 15 de las 34 prácticas de ITIL.
- Explicar las siguientes prácticas:
 - o Mejora Continua
 - o Control de Cambios
 - o Gestión de Incidentes
 - o Gestión de Problemas
 - o Service Desk
 - o Gestión del Niveles de Servicio
 - o Gestión de Solicitudes de Servicio
- 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

Julio Ponce

Gerente de Compras y Contrataciones



Raydire Mena

Gerente de Capacitación y Gestión
del Desempeño