

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### MANTENIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL “KRISTHAL”

10 de Octubre, 2023  
Santo Domingo, Rep. Dom.

## MANTENIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL “KRISTHAL”

### 1. OBJETIVO DE LA ADQUISIÓN MANTENIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN

Asegurar la continuidad, funcionamiento y realización de las adecuaciones requeridas al Sistema de Planificación institucional Kristhal del CPJ (Consejo del Poder Judicial), a los fines de contar con la garantía del soporte y asistencia técnica para resolver los problemas existentes, como futuros, fruto de las adecuaciones y adaptaciones que se realizarán al mismo.

#### 1.1 Objetivos Específicos a través de las mejoras al sistema:

- a) Apoyar y/o facilitar la Planificación Estratégica del Poder Judicial.
- b) Facilitar el monitoreo y la evaluación de la planificación de las dependencias en base a los indicadores y metas propuestas.
- c) Habilitar módulos, segmentos y campos para la captura de datos e información que permitan la formulación de requerimientos, Insumos, actividades, eventos, proyectos y productos operativos para la elaboración de los Planes Operativos Anuales y vincularlo con el Plan Estratégico de la Institución.
- d) Vincular el Plan Estratégico Institucional con la Estrategia Nacional de Desarrollo y/o Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- e) Apoyar en el Plan de Anual de Compras y Contrataciones.
- f) Apoyar la formulación del Presupuesto a nivel Institucional y Departamental.
- g) Mantener actualizado el Sistema de Planificación Institucional
- h) Realizar ajustes al sistema de Planificación de acuerdo con las necesidades de la institución.

### 2. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Se cuenta con el presupuesto requerido para el mantenimiento del Sistema de Planificación, aproximadamente RD\$ 1,475,000.00.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES / SERVICIOS/OBRAS

El alcance de esta propuesta abarca los siguientes servicios:

- a) **Acompañamiento y soporte técnico durante todo un año.** El proveedor deberá dar servicio de asistencia continua y orientación especializada a lo largo de un período de 12 meses. Este servicio está diseñado para ayudar a al Poder judicial a resolver problemas técnicos, recibir asesoramiento y obtener respuestas a inquietudes referente al sistema de planificación. Esto también implica el suministro de actualizaciones y mejoras del producto durante ese período, lo que garantiza que los clientes tengan acceso a las últimas características y funcionalidades.

Este servicio tiene como objetivo principal garantizar que nos sintamos respaldados y podamos utilizar el sistema de manera óptima durante todo el año, esto a su vez nos proporcionará tranquilidad y confianza, sabiendo que hay un equipo técnico disponible para resolver cualquier problema o inquietud que pueda surgir durante ese período de tiempo.

- b) **Capacitación al personal usuario acorde a requerimiento.** Proporcionar formación y entrenamiento a los colaboradores del Poder judicial de acuerdo con las necesidades específicas que se requieran. Esta capacitación tiene como objetivo dotar al personal de las habilidades y conocimientos necesarios para utilizar eficazmente un producto, servicio o sistema en particular.

El contenido de la capacitación puede incluir una variedad de elementos, como demostraciones prácticas, instrucciones paso a paso, casos de uso reales, ejercicios de práctica y material educativo adicional, como manuales o tutoriales. También puede abarcar diferentes áreas, como el uso básico del Sistema de Planificación, funciones avanzadas, solución de problemas y mejores prácticas.

La capacitación puede llevarse a cabo en las instalaciones del Poder Judicial, de manera virtual o en un lugar designado para la formación.

- c) **Actualización del Manual de Usuario en línea.** Es un proceso que consiste en la revisión, modificación y mejora de la documentación en línea que proporciona instrucciones y guías de uso de un producto, servicio o sistema a los usuarios. El objetivo principal de esta actualización es mantener el manual de usuario al día con los cambios y actualizaciones del Sistema de Planificación asegurando que la información proporcionada sea precisa, clara y relevante.

Durante el proceso de actualización, se revisarán y actualizarán los contenidos del manual para reflejar las nuevas características, funcionalidades o cambios en la interfaz del producto. También se pueden agregar secciones adicionales para abordar problemas comunes o preguntas frecuentes que los usuarios puedan enfrentar. La actualización del Manual de Usuario implica la revisión y mejora continua de la documentación en línea para garantizar que los usuarios tengan acceso a información precisa y actualizada sobre el uso del producto, servicio o sistema. Esto ayuda a maximizar la eficacia y satisfacción de los usuarios al utilizar el producto.

- d) **Soporte acorde a los niveles de servicios establecidos.** Se requiere que se brinde asistencia y atención de acuerdo con los niveles de servicio, lo cual deben de dar respuesta los días de semana de lunes a miércoles en horario desde 7:30 am a 4:30 pm. Este enfoque garantiza que se proporcionen los recursos y la respuesta adecuada en función de la prioridad y la criticidad de los problemas o consultas planteados por los clientes.

#### 4. PLAN DE TRABAJO

El proponente debe presentar un cronograma de con un máximo de 12 meses, el mismo debe contener mínimo las siguientes actividades:

Contenido	Tiempo Máximo de Entrega
<p>El proveedor debe de estar dispuesto a realizar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acompañamiento y soporte técnico</li> <li>2. Capacitación al personal usuario acorde a requerimiento.</li> <li>3. Actualización del Manual de Usuario en línea.</li> <li>4. Soporte acorde a los niveles de servicios establecidos.</li> <li>5. Incorporar mejoras, nuevos módulos, segmentos y campos para la captura y procesamiento de datos e información.</li> </ol>	<p>Doce (12) meses a partir de la fecha del contrato</p>

## 5. DOCUMENTACIÓN PARA PRESENTAR

Las empresas y/o personas participantes deberán presentar la siguiente documentación en su propuesta:

### 1. Capacidad y experiencia del Proponente

- Breve descripción de la organización, incluido el año y el país de incorporación, y los tipos de actividades realizadas.
- Relevancia de conocimientos especializados y experiencia en tareas similares en la región o el país.
- Procedimientos de control de calidad y medidas de mitigación de riesgos.
- Experiencia del oferente en Implementaciones, actualizaciones y/o mantenimientos de soporte realizadas del Sistema de Planificación en instituciones gubernamentales.

### 2. Propuesta técnica de mantenimiento Sistema de Planificación.

En esta sección debe describir las especificaciones técnicas del sistema del proponente de debe de describir los tiempos de respuestas a los requerimientos

solicitados, así como los aspectos importantes de las capacidades y funcionalidades del Sistema de manera que cumpla con los términos de referencia o los supere. Debe de considerar:

- Descripción de los servicios incluidos en el mantenimiento del Sistema de Planificación
- Tiempos de respuesta al cliente sobre las solicitudes realizadas.

## **2. Metodología, enfoque y plan de implementación del sistema.**

En esta sección se debe demostrar la capacidad de respuesta del proponente a los Términos de Referencia (TdeR) al identificar los componentes específicos propuestos, abordar los requerimientos, proporcionar una descripción detallada de las características de ejecución esenciales propuestas, y demostrar de qué modo la metodología propuesta cumple con los requisitos o los supera. Todos los aspectos importantes deben abordarse con suficiente detalle, y los diferentes componentes del proyecto deben ponderarse adecuadamente entre sí.

- Una descripción detallada del enfoque y la metodología que utilizará el Proponente para cumplir con los Términos de Referencia del proyecto. Detalla cómo se organizarán, controlarán y proporcionarán los diferentes elementos del servicio.
- La metodología también incluirá detalles de los mecanismos internos del Proponente en materia de revisión técnica y control de calidad.
- Incluir y presentar en su propuesta un programa de capacitación a nivel de usuarios en el uso de las diferentes funcionalidades y flujos de operación del sistema y soporte, administración y mantenimiento del sistema.

## **3. Carta de certificación de proveedor único.**

A través de esta el proveedor certifica que es el único suministrador para realizar el servicio del Mantenimiento al Sistema Krisyhal (Planificación), pues fueron los que desarrollaron y patentizaron el Software.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se evaluarán las ofertas tanto desde el punto de vista técnico como económico. Se usará la tabla de evaluación descrita más abajo, donde se encuentran los criterios de evaluación; sin embargo, podrá evaluar por cualquier otra variante que estime ser la más conveniente al interés institucional. Las propuestas recibidas serán evaluadas conforme los siguientes criterios y las mismas deberán cumplir con los requerimientos mínimos presentad

Tabla de evaluación	
Oferta técnica	Evaluación
Breve descripción de la organización, incluido el año y el país de incorporación, y los tipos de actividades realizadas	Cumple/No cumple
Relevancia de conocimientos en desarrollo de sistemas y experiencia en tareas similares en la región o el país.	Cumple/No cumple
El oferente deberá demostrar que cuenta con experiencia propia en mantenimiento, implementaciones y/o actualizaciones del sistema de Planificación Institucional Kristhal en cinco (5) instituciones gubernamentales, o dependencia de la República Dominicana. Deberá de ser demostrado por certificación de clientes, copia de contrato u ordenes de compra.	Cumple/No cumple
El oferente deberá indicar en su propuesta descripción de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento y soporte técnico</li> <li>• Capacitación al personal usuario acorde a requerimiento</li> <li>• Actualización del Manual de Usuario en línea</li> <li>• Soporte acorde a los niveles de servicios establecidos.</li> </ul>	Cumple/No cumple
Carta de certificación proveedor único, a través de esta el proveedor certifica que es el único suministrador	Cumple/No cumple

para realizar el servicio de Mantenimiento al Sistema Krisyhal (Planificación).	
<b>Oferta Económica</b>	<b>Evaluación</b>
Evaluación la oferta económica	Cumple/No cumple

#### 4. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será de 1 año, contados a partir de la firma de contrato. Las actividades de la presente implementación serán efectuadas tanto de manera virtual como también en las oficinas del Poder Judicial ubicada en Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo, avenida Enrique Jiménez Moya, D.N., Santo Domingo, en algunos casos puede existir la posibilidad de visitar otras localidades de la institución. La modalidad de trabajo será comunicada entre presencial y/o teletrabajo. La empresa seleccionada deberá de disponer al menos de 24 horas laborables semanales dedicados a este Proyecto.

#### 5. FORMA Y CONDICIÓN DE PAGO

PRODUCTOS	PORCENTAJE DE PAGO
1.-Firma de contrato	20%. Por concepto de avance de anticipo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompañamiento y soporte técnico</li> <li>- Capacitación al personal usuario acorde a requerimiento</li> <li>- Actualización del Manual de Usuario en línea</li> <li>- Soporte acorde a los niveles de servicios establecidos.</li> </ul>	80%. restantes distribuidos en partes iguales para ser pagados mensualmente por un periodo de 12 meses. Se pagará contra entrega de factura emitido por el proveedor, esto estará acompañado por un informe realizado por la Dirección de Planificación de los trabajos que realizó el suplidor en el mes y una certificación de recibido conforme.
	<b>100%</b>



## 6. ANEXOS

- Formulario solicitud de compras
- Carta de recomendación de peritos
- Cotización referencia

## 7. CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicada quedará expresamente obligada a ejecutar el contrato bajo estricta confidencialidad y reserva sobre los documentos y contenidos a los tenga acceso para el desarrollo de los trabajos. Asimismo, el adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos.

**Isnelda Guzmán**  
Directora de Planificación

**Emmanuel Oviedo**  
Perito. Coordinador Gerencia de Planificación  
**Dirección de Planificación**

**Pamela Isabel Peña Medina**  
Perito. Coordinadora Operativa  
**Dirección de Planificación**

**Iván Báez**  
Perito. Analista Senior de Planificación  
**Dirección de Planificación**