



Especificaciones Técnicas

Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal
de Servicio Judicial

SANTO DOMINGO, R.D.
Administración de Servicio Judicial
Fecha: 10 de marzo 2023
Versión 1.0



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Adquisición de licencias de software para las operaciones
del personal de Servicio Judicial

Contenido

1. Nombre del proyecto:	2
2. Objetivo de la adquisición/requerimiento:	2
3. Fuente de recursos	2
4. Descripción del bien o servicio:	2
5. Otros requerimientos aplicables.	3
6. Criterios de evaluación de las ofertas	3
7. Criterios de adjudicación	3
8. Condiciones de ejecución y entrega	4
9. Condiciones / Forma de Pago	4



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

1. Nombre del proyecto:

Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

2. Objetivo de la adquisición/requerimiento:

El presente documento tiene como objeto establecer los criterios para adquirir el licenciamiento de suscripciones de los programas y aplicaciones que sustentan las operaciones y servicios del Centro de Atención Multicanal y Control de Gestión de la Administración de Servicio Judicial del Poder Judicial.

3. Fuente de recursos

Los recursos provienen del presupuesto del Consejo del Poder Judicial, asignados a la Dirección de Servicio Judicial a través del centro de costo A04-010101-01-01-01.

4. Descripción del bien o servicio:

SOFTWARES PARA LAS OPERACIONES DEL PODER JUDICIAL					
LOTE	NOMBRE	DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	MESES VIGENCIA
1	Zoho Desk Empresarial	Esta renovación del licenciamiento debe tener las siguientes funcionalidades básicas: Chat en vivo Zia - Inteligencia artificial (beta) Personalización del centro de ayuda Centro de ayuda para varias marcas Gestión avanzada de procesos Funciones personalizadas IVR en varios niveles Paneles e informes globales Informes programados Gestión de contratos Reglas de validación Revisión de campos Atención en diversos horarios y días festivos Intercambio de datos por función 20 Agentes ligeros Generación de tickets de varios departamentos Gestión de equipos Telefonía Seguimiento automático de tiempo Blueprint - Gestión básica de procesos Asignación de tickets Round-Robin Choque de agentes	70	Unidad	12 meses



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

		Tareas, eventos y actividades de llamadas Plantillas para tickets Extensiones privadas de Marketplace Paneles de acuerdos de nivel de servicio Uso compartido de tickets Asistencia por chat 24/5			
--	--	--	--	--	--

5. Otros requerimientos aplicables.

DOCUMENTOS	
A. DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA	
REQUISITOS OBLIGATORIOS	
Req.	Especificaciones
A.1	Carta fabricante: Presentar carta del fabricante que avale que el oferente está autorizado a vender los servicios, conforme a los modelos comerciales de cada fabricante.

6. Criterios de evaluación de las ofertas

Culminado el proceso de recepción de ofertas, la Gerencia de Compras y Contrataciones remite a los peritos correspondientes las propuestas presentadas para su evaluación, quienes verificarán que las mismas cumplan con los requisitos técnicos requeridos.

Las ofertas serán evaluadas con base a los requerimientos especificados en el **numeral 4** de estos términos de referencia.

Ítem	Bienes Requeridos	No.	Detalles	Cumplimiento
x	Bien Requerido	1	Especificación técnica	Cumple/No Cumple
		2	Oferta Económica	Menor Precio/Tiempo de Entrega
		3	...	

La Gerencia de Compras y Contrataciones no estará obligado a declarar habilitado y/o adjudicatario a ningún oferente que haya presentado sus ofertas, si las mismas no demuestran que cumplen con los presentes términos de referencia.

7. Criterios de adjudicación

La adjudicación será decidida a favor de un **ÚNICO** oferente cuya propuesta:

- a) Haya sido calificada como CUMPLE en las propuestas técnicas y económicas por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en los presentes Pliegos de Condiciones, y
- b) Presente el menor precio



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

8. Condiciones de ejecución y entrega

El tiempo de entrega debe efectuarse a más tardar en diez (10) días contados a partir de la recepción de la Orden de compra.

La entrega debe ser realizada en el software de operación en la nube del Centro de Atención Multicanal y Control de Gestión del Poder Judicial.

9. Condiciones / Forma de Pago

Pago 100% de los servicios requeridos, contra entrega y recepción conforme por parte de la Dirección de General de Servicio Judicial.

Firmado por:

Juan Pablo Burgos

Gerente del Centro de Atención Multicanal

Ricy Bidó

Gerente de Sistemas TIC

Mariloy Díaz

Directora de Servicio Judicial