



Comité de Compras y Contrataciones

FICHA TÉCNICA

**RENOVACIÓN DEL SOFTWARE DE CHATBOT DEL
FABRICANTE BOTPRO UTILIZADA EN EL PORTAL DE
ACCESO DIGITAL DEL PODER JUDICIAL**

**PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIÓN POR EXCLUSIVIDAD
PEEX-CPJ-10-2024**

19 de marzo de 2024



1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, de naturaleza reglamentaria, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas, que deseen participar en este **proceso de excepción por exclusividad**, a los fines de presentar su mejor oferta para la **renovación del Software de CHATBOT del fabricante BOTPRO utilizada en el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial**, Referencia: **PEEX-CPJ-10-2024**.

Este documento constituye la base para la preparación de las ofertas. Si el oferente omite suministrar alguna parte de la información requerida en la presente ficha técnica o presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo.

Los interesados en participar en el presente proceso de excepción de exclusividad deberán enviar un correo electrónico licitaciones-cpj@poderjudicial.gob.do indicando los datos de contacto y representante que establece para recibir informaciones referentes al proceso.

2. ÓRGANO RESPONSABLE DE ADJUDICACIÓN

Los procedimientos de excepción son autorizados y decididos por el Comité de Compras y Contrataciones.

3. NORMAS APLICABLES

El procedimiento será regido por la presente ficha técnica y el Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial aprobado mediante Resolución número 01-2023, de fecha dos (2) de mayo de dos mil veintitrés (2023), así como las siguientes normas:

1. Ley número 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública, de fecha veintiocho (28) de julio de dos mil cuatro (2004).
2. Ley número 340-06, sobre compras y contrataciones de bienes, servicios y obras, de fecha dieciocho (18) de agosto de dos mil seis (2006) y sus modificaciones.
3. Ley número 28-11, Orgánica del Consejo del Poder Judicial, de fecha veinte (20) de enero de dos mil once (2011).
4. Ley número 247-12, Orgánica de la Administración Pública, de fecha nueve (9) de agosto de dos mil doce (2012).
5. Ley número 107-13, sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha seis (6) de agosto de dos mil trece (2013).

4. FUENTE DE RECURSOS

Movimiento número	Periodo	Fecha	Concepto	Monto
42805	2024	04/03/2024	Disponibilidad financiera para renovación del Software de chatbot del fabricante Botpro, utilizada en el portal de acceso digital del Poder Judicial, 24 meses.	RD\$1,775,000.00

5. IDIOMA

El idioma oficial del presente proceso de excepción es el español, por tanto, toda la correspondencia y documentos generados durante el procedimiento que intercambien el oferente y el Comité de Compras y Contrataciones deberán ser presentados en este idioma. De encontrarse en idioma distinto, el Consejo del Poder Judicial se reserva el derecho de solicitar en cualquier etapa del proceso la traducción al español realizada por un intérprete judicial debidamente autorizado.

6. OBJETIVO GENERAL

Renovar la solución de software de ChatBot del fabricante Botpro basada en Inteligencia Artificial que permite a los usuarios del Poder Judicial acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial

7. DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y SERVICIO

Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad
1	Suscripción del Servicios de ChatBot con Inteligencia Artificial (IA) por un período de veinticuatro (24) meses.	Licencia	1

8. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Renovación del Software de ChatBot del fabricante Botpro utilizada en el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial	Ver más detalles en las especificaciones técnicas anexas
---	---

9. FORMA DE PAGO

La forma de pago propuesta es:

- a) 100% pago final, aceptación conforme del informe de recepción correspondiente al Hito 1.

10. TIEMPO DE ENTREGA

La entrega de los bienes o servicios será en cinco (05) días calendario contados a partir de la fecha de la recepción de la Orden de Compra.

11. LUGAR DE ENTREGA DE LOS BIENES Y SERVICIOS

La entrega debe ser realizada en los portales de administración del Poder Judicial.

12. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación en la página e Invitaciones a participar.	Martes, 02 de abril de 2024
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados.	Hasta el viernes, 05 de abril de 2024
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Contrataciones, mediante circulares o enmiendas.	Hasta el lunes, 08 de abril de 2024
4. Recepción de ofertas técnicas “Sobre A”; ofertas económicas “Sobre B”; y muestras	Martes, 09 de abril de 2024, en el salón multiusos, ubicado en el 2do. nivel del edificio Suprema Corte de Justicia, desde las 01:00 P.M. hasta las 02:00 P.M.
5. Apertura de ofertas técnicas “Sobre A” y ofertas económicas “Sobre B”	Martes, 09 de abril de 2024, a las 02:05 P.M.
6. Verificación y validación de ofertas técnicas	Hasta el miércoles, 10 de abril de 2024
7. Informe preliminar de evaluación de oferta técnica (documentación de credenciales, financiera y técnica).	Hasta el lunes, 15 de abril de 2024
8. Aprobación del informe preliminar de evaluación de oferta técnica (documentación de credenciales, financiera y técnica).	Jueves, 18 de abril de 2024
9. Notificación de errores u omisiones de naturalezas subsanables	Hasta el viernes, 19 de abril de 2024
10. Recepción de subsanaciones	Hasta el martes, 23 de abril de 2024, a la 03:00 P.M.
11. Informe definitivo de evaluación de oferta técnica (documentación de credenciales, financiera y técnica) (si aplica) y evaluación de ofertas económicas.	Hasta el viernes, 26 de abril de 2024



ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
12. Aprobación de informes definitivo de evaluación de oferta técnica (documentación de credenciales, financiera y técnica) (si aplica) y evaluación de ofertas económicas.	Jueves, 02 de mayo de 2024
13. Adjudicación	Jueves, 02 de mayo de 2024
14. Notificación y publicación de Adjudicación	Hasta cinco (5) días a partir del Acto Administrativo de Adjudicación.
15. Plazo para la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato	Dentro de los siguientes cinco (5) días, contados a partir de la Notificación de Adjudicación.
16. Suscripción del Contrato	No mayor a diez (10) días contados a partir de la Notificación de Adjudicación.

NOTA: Monto presupuestado para la presente contratación por un valor de monto de un millón setecientos setenta y cinco mil pesos dominicanos con 00/100 (RD\$1,775,000.00).

13. CONSULTAS

Para cualquier consulta o aclaración conforme al Cronograma proceso de referencia, los datos de contacto son los siguientes:

Departamento: Gerencia de Compras y Contrataciones

Entidad Contratante: CONSEJO DEL PODER JUDICIAL

Dirección: Av. Enrique Jiménez Moya, Esq. Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes.

Teléfono Oficina: (809) 533-319, Ext. 2322

E-mail: licitaciones-cpj@poderjudicial.gob.do.

Referencia: PEEEX-CPJ-10-2024

14. CIRCULARES Y ENMIENDAS

La Gerencia de Compras del Poder Judicial, al responder la(s) Consulta(s), transcribirá la(s) misma(s) sin identificar al Oferente que la(s) realizó. La(s) respuesta(s) será(n) emitida(s) y dada(s) a conocer a todos los Oferentes, mediante Enmiendas o Circulares, según corresponda, en el plazo indicado en el cronograma establecido para este proceso.

Las circulares serán publicadas en el portal del Poder Judicial (www.poderjudicial.gob.do) y remitidas por correo electrónico a los oferentes que hayan sido invitados o que hayan manifestado interés en participar.

15. FORMA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Los documentos contenidos, tanto en el “Sobre A” como en el “Sobre B”, deberán ser presentados en formato físico en original debidamente marcados como “ORIGINAL” en la



primera página del ejemplar, hasta tanto llegue el momento de la apertura.

Los documentos contenidos en el “Sobre A” como en el “Sobre B”, el original, deberá estar numerado, sellado con el sello social de la empresa o sociedad y contener la firma del representante legal en todas sus páginas.

Cada sobre deberá tener en su cubierta la siguiente identificación, según corresponda:

SOBRE (dependiendo de qué propuesta se trate A o B)

NOMBRE DEL OFERENTE

(Sello social)

Firma del Representante Legal

Comité de Compras y Contrataciones

Consejo del Poder Judicial Dominicano

Referencia: **PEEX-CPJ-10-2024**

Dirección: Av. Enrique Jiménez Moya, esquina calle Juan de Dios Ventura Simó,
Centro de los Héroes, de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Sto. Dgo., D. N. R.D.

Fax: 809-532-2906

Teléfono: 809-533-3191 Ext. 2322

El Consejo del Poder Judicial no recibirá sobres que no estuviesen debidamente cerrados e identificados según lo dispuesto anteriormente. En caso de presentarse una oferta que no esté debidamente cerrada e identificada, la misma no será recibida y se hará constar en el acto notarial.

16. APERTURA DE SOBRES Y VALIDACIÓN DE OFERTAS.

La presentación de las ofertas se efectuará ante el Comité de Compras y Contrataciones, en el domicilio del Consejo del Poder Judicial, ubicado en la avenida Enrique Jiménez Moya, esquina Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Santo Domingo, D.N. República Dominicana, código postal 10101, apartado postal 1485, del día indicado para estos fines en el cronograma del proceso.

El Notario Público actuante procederá a la apertura de los sobres, según el orden de llegada, verificando que la documentación contenida en los mismos esté correcta. El Notario Público actuante, deberá rubricar y sellar cada una de las páginas de los documentos contenidos en los Sobres.

Una vez que todos los Sobres hayan sido abiertos y verificado su contenido, el Notario Público actuante invitará a los Representantes Legales o Agentes Autorizados de los oferentes a hacer sus observaciones.

El Notario Público actuante elaborará el Acta Notarial correspondiente, incluyendo las observaciones realizadas en el desarrollo del Acto de apertura de los sobres, si las hubiere.

17. DOCUMENTACIÓN PARA PRESENTAR

17.1. DOCUMENTOS DE CREDENCIALES A PRESENTAR EN OFERTA TÉCNICA (SOBRE A):

A. Documentación de Credenciales:

Nota: Toda la documentación de esta sección es de carácter **subsanable**.

1. Formulario de presentación de oferta (anexo).
2. Formulario de información sobre el oferente (anexo).
3. Documento de identidad del representante legal de la empresa (cédula o pasaporte).
4. Registro de Proveedores del Estado (**RPE**) actualizado con la actividad comercial de acuerdo con el objeto contractual. **No es necesario depositar la constancia, esta documentación será validada en línea, en caso de presentar error será solicitado en la fase de subsanación y la legitimidad del documento será verificada en el registro público establecido a tales efectos.**
5. Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (**DGII**) en la cual se manifieste que el Oferente se encuentra al día con sus obligaciones fiscales (pagos de anticipos, ITBIS, y los aplicables al oferente). **No es necesario depositar la constancia, esta documentación será validada en línea, en caso de presentar error será solicitado en la fase de subsanación y la legitimidad del documento será verificada en el registro público establecido a tales efectos.**
6. Declaración jurada simple (no requiere firma de notario) del oferente manifestando que no se encuentra dentro de las prohibiciones en el artículo 14 de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones y el artículo 14 de Reglamentos de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial.

Si el oferente es una persona jurídica además de lo anterior deberá incluir:

7. Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social (**TSS**) de la empresa. **No es necesario depositar la constancia, esta documentación será validada en línea, en caso de presentar error será solicitado en la fase de subsanación y la legitimidad del documento será verificada en el registro público establecido a tales efectos.**
8. Registro mercantil actualizado. **La legitimidad de este documento será verificada en el registro público establecido a tales efectos.**
9. Nómima de accionistas, debidamente registrada ante la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.
10. Estatutos sociales de la compañía, debidamente registrada ante la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.
11. Acta de última asamblea que designa representante autorizado para contraer obligaciones homologas al objeto de la contratación debidamente registrada ante la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.

Para los consorcios: En adición a los requisitos anteriormente expuestos, los consorcios deberán presentar:

12. Original del acto notarial por el cual se formaliza el consorcio, incluyendo su objeto, las obligaciones de las partes, su duración, la capacidad de ejercicio de cada miembro del consorcio, así como sus generales y legalizado ante la Procuraduría General de la República.
13. Acta de asamblea de cada empresa que sea socia, en la que se refiera la decisión de participar en el consorcio y la designación de un representante dentro del mismo, debidamente registrada y certificada por la Cámara de Comercio y Producción correspondiente al domicilio de la empresa y debidamente sellada con el sello social de la empresa.
14. Registro de Proveedor del Estado (RPE) del consorcio, con documentos legales-administrativos actualizados emitidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), actualizado y que no demuestre estar inhabilitado.
15. Copia de Registro Nacional del Contribuyente (RNC) del consorcio.
16. Certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) donde se manifieste que el consorcio se encuentra al día con el pago de sus obligaciones fiscales.
17. Poder especial de designación del representante o gerente único del consorcio autorizado por todas las empresas participantes en el consorcio.

Quien haga oferta individual no puede participar formando parte de un consorcio. En caso de que se participe individualmente y como parte de consorcio, se desestimarán dichas ofertas, por auto descalificación, sin más trámite.

En caso de ser adjudicatario, el Consorcio deberá suministrar el Registro de Proveedores del Estado (RPE), el Registro Nacional del Contribuyente (RNC) a nombre del Consorcio y la Certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se manifieste que el Consorcio se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales.

B. Documentación Técnica:

1. **Ficha técnica:** conforme a las especificaciones técnicas establecidas en el anexo (**NO SUBSANABLE**).
2. **Experiencia del oferente:** Demostrar experiencia ofreciendo servicios similares a los requeridos, en los últimos dos (2) años, comprobado mediante por lo menos de dos (2) facturas con números de comprobantes fiscales u órdenes de compra y experiencia mínima de dos (2) proyectos realizados en los últimos dos (2) años. (**SUBSANABLE**).
3. Carta del fabricante de la solución que avala a la empresa a brindar estos servicios. (**SUBSANABLE**).
4. Referencia de al menos tres (3) contratos de servicios realizados en el sector público y privado. (**SUBSANABLE**).
5. Debe disponer de un canal de mesa de servicios y soporte local en República Dominicana, así como asistencia vía el fabricante de la solución. (**NO SUBSANABLE**).

Serán descalificadas las ofertas que no incluya todos los requisitos indicados en este numeral,

así como las propuestas que revelen los precios fuera de la oferta económica (sobre B).

17.2. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN LA OFERTA ECONÓMICA (SOBRE B):

Nota: Toda la documentación de esta sección es de carácter **no subsanable**.

1. **Formulario de Presentación de Oferta Económica (Anexo)**, en Un (1) original debidamente marcado como “**ORIGINAL**” en la primera página de la oferta, debidamente identificado con el proceso de adquisición que participa, firmado Representante Legal (y sellado si es una empresa) en todas las páginas. Los precios deberán expresarse en dos decimales (XX.XX) y el ITBIS transparentado según aplique. Los Oferentes presentarán su Oferta en moneda nacional (pesos dominicanos, (RD\$), totalizada por lotes (si aplica) y monto total ofertado. **Es obligatorio presentar en su propuesta económica las características y especificaciones técnicas de los bienes ofertados.**
2. **Garantía de la Seriedad de la Oferta.** Correspondiente al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la oferta económica, la cual debe ser emitida mediante una Póliza de Seguros o Garantía Bancaria. Esta deberá ser expedida por una compañía aseguradora autorizada por la Superintendencia de Seguros para operar en la República Dominicana. Los Oferentes/Proponentes deberán mantener las Ofertas por el término de **noventa (90) días calendario** contados a partir de la fecha del acto de apertura.

18. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El oferente deberá asumir la totalidad de los costos, relacionados a la preparación y presentación de su propuesta. El Poder Judicial, no reconocerá ninguna exigencia por concepto de gastos de elaboración de esta.

El solo hecho de un oferente participar en el presente proceso de excepción por exclusividad implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento, por sus miembros, directivos, ejecutivos, representante legal y agentes autorizados, de los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidos en el presente documento, el cual tiene carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

Cada oferente tendrá que suplir toda información requerida. En caso de requerírseles, suplirán certificaciones, documentos especiales, muestras o demostraciones como parte de su oferta.

Si el oferente omite suministrar alguna información requerida en el presente documento o presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado podrá ser el rechazo de su propuesta.

Los precios no deberán presentar alteraciones ni correcciones y deberán ser dados por la unidad de medida establecida.



Los oferentes son responsables de los errores presentados en las propuestas; el precio unitario cotizado prevalecerá para consideraciones en la adjudicación final. Todas las cantidades y cifras totales estarán impresas en números y letras, en caso de diferencia prevalecerá la indicada en letra.

Después de recibidas las propuestas por parte del Comité de Compras y Contrataciones, las mismas no podrán ser modificadas.

Una vez retirada la oferta por el oferente, éste no podrá depositar una oferta sustituta.

El Oferente que resulte favorecido con la adjudicación del presente proceso de excepción, debe mantener durante todo el plazo de ejecución, el precio que proponga en el momento de presentación de la Oferta.

El Oferente será responsable y pagará todos los gastos, incluyendo los costos transporte, acarreo, seguros, todos los impuestos que hubiesen sido fijados por autoridades municipales, estatales o gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con la adquisición y los servicios conexos ofertados.

Las informaciones relativas al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las Ofertas y las recomendaciones para la Adjudicación del Contrato no podrán ser reveladas a los oferentes ni a otra persona que no participe oficialmente en dicho proceso hasta que se haya anunciado el nombre del

Adjudicatario, a excepción de que se trate del informe de evaluación del propio oferente. Todo intento de un Oferente para influir en el procesamiento de las Ofertas o decisión de la Adjudicación por parte del Contratante podrá dar lugar al rechazo de la Oferta de ese Oferente

19. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las Propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente en todas las etapas del proceso, para demostrar el cumplimiento de todos los aspectos requeridos, los cuales serán verificados bajo la modalidad “Cumple/ No Cumple”.

Las propuestas recibidas serán evaluadas conforme los siguientes criterios y las mismas deberán cumplir con los requerimientos técnicos requeridos.

La adjudicación será en favor de aquel oferente que haya cumplido con los requerimientos técnicos solicitados:

19.1. CRITERIO DE EVALUACIÓN OFERTAS

Documentación	Criterio	Referencia
Documentación de Credenciales	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral 17.1. A

Documentación	Criterio	Referencia
Documentación Técnica	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral 17.1. B
Documentación económica	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral 17.2

20. SUBSANACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS

Durante la etapa de subsanación de ofertas técnicas la Gerencia de Compras y Contrataciones podrá solicitar al oferente la subsanación de su oferta en el plazo establecido en el cronograma del proceso mediante correo electrónico, para que en el plazo definido corrija cualquier documentación que no haya sido presentada correctamente conforme al artículos 95 del Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial.

21. CONDICIONES DE LA EVALUACIÓN DE OFERTAS

El Comité de Compras y Contrataciones no estará obligado a declarar habilitado y/o adjudicado a ningún oferente que haya presentado sus ofertas, si las mismas no demuestran que cumplen con la presente ficha técnica de la contratación.

Para fines de subsanaciones, los errores aritméticos serán corregidos de la siguiente manera:

1. Si existiere una discrepancia entre una cantidad parcial y la cantidad total obtenida multiplicando las cantidades parciales, prevalecerá la cantidad parcial y el total será corregido.
2. Si la discrepancia resulta de un error de suma o resta, se procederá de igual manera; esto es, prevaleciendo las cantidades parciales y corrigiendo los totales.
3. Si existiere una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras.

Párrafo: Si el oferente no acepta la corrección de los errores, su oferta será rechazada.

22. DECLARATORIA DE DESIERTO

El Comité de Compras y Contrataciones podrá declarar desierto el procedimiento, total o parcialmente, en los siguientes casos:

1. Por no haberse presentado ofertas.
2. Si ninguna de las ofertas presentadas cumple con las especificaciones técnicas requeridas.
3. Si completada la evaluación económica y técnica se descartan todas las propuestas.
4. Si por incumplimiento de un contratista u oferente adjudicatario y habiendo descartado previa evaluación las propuestas presentadas por los demás oferentes según el orden de lugares ocupados.



23. ADJUDICACIÓN

El Comité de Compras y Contrataciones evaluará las ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás renglones que regulen la actividad contractual.

La adjudicación será decidida **a un único oferente**, cuya propuesta: 1) **hayan sido calificadas como CUMPLE en las propuestas técnicas y económicas por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en la presente Ficha Técnica** 2) **presente el menor precio.**

En caso de empate entre dos (2) o más oferentes, se procederá de acuerdo con el siguiente procedimiento: El Comité de Compras y Contrataciones procederá por una elección al azar, en presencia de Notario Público y de los interesados, utilizando para tales fines el procedimiento de sorteo.

La notificación de adjudicación podrá entregarse de manera física o vía correo electrónico.

La Dirección Legal podrá requerir al Adjudicatario cualquier otra documentación que estime necesaria para fines de formalizar la contratación

23.1. ADJUDICACIONES POSTERIORES

En caso de incumplimiento del oferente adjudicatario, así como por situaciones o errores detectados en este proceso, este pierde la adjudicación, el Comité de Compras y Contrataciones procederá a revisar la siguiente mejor oferta y así sucesivamente y decidirá el respecto.

24. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

El Adjudicatario deberá constituir una garantía Bancaria o Póliza de compañía aseguradora autorizada por la Superintendencia de Seguros para operar en la República Dominicana, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la Adjudicación, por el importe del CUATRO POR CIENTO (4%) del monto total del contrato a intervenir, a disposición del Consejo del Poder Judicial. En el caso de que el adjudicatario sea una Micro, Pequeña y Mediana empresa (MIPYME) el importe de la garantía será de un UNO POR CIENTO (1%). Esta garantía será devuelta una vez que el Adjudicatario cumpla con sus obligaciones a satisfacción del Consejo del Poder Judicial, y no quede pendiente la aplicación de multa o penalidad alguna.

La no comparecencia del Oferente Adjudicatario a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato se entenderá que renuncia a la Adjudicación y se procederá a la ejecución de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

Si el Oferente Adjudicatario incumple con el plazo precitado pierde la adjudicación y el Comité de Compras y Contrataciones procederá a la adjudicación a quien haya quedado en el segundo lugar,



conforme al reporte de lugares ocupados.

25. CONTRATO

En el plazo establecido en el cronograma de estos términos de referencia, se redactará el contrato conforme con todas las normas y procedimientos de contrataciones vigentes.

El Adjudicatario y el Consejo del Poder Judicial no contraen obligación alguna hasta tanto sea firmado el contrato correspondiente entre las partes.

El adjudicatario con la aceptación de la adjudicación se compromete a mantener vigentes los documentos legales presentados en su oferta hasta el término de las obligaciones contractuales, so pena de rescisión unilateral del contrato sin responsabilidad por parte del Consejo del Poder Judicial.

25.1. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del Contrato será de un periodo de **dos (2) año** a partir de la fecha de la suscripción de este y hasta su fiel cumplimiento, o hasta que se agote la totalidad del monto adjudicado, de conformidad con lo establecido en esta ficha técnica de la Contratación y el contrato resultante.

25.2. SUBCONTRATOS

En ningún caso el adjudicatario que firmó contrato podrá ceder los derechos y obligaciones del Contrato a favor de un tercero, ni tampoco estará facultado para subcontratar sin la autorización previa y por escrito de El Consejo del Poder Judicial. En todo caso la cesión no podrá ser mayor al 50% de la contratación de acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del artículo 32 de la Ley No. 340-06 y sus modificaciones, sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.

25.3. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Se considerará incumplimiento del contrato, siendo enunciativas y no limitativas:

1. La mora del proveedor en la entrega de los bienes/servicios.
2. Si no se cumplen con las condiciones establecidas en el presente documento.
3. Que incumpla con cualquiera de las cláusulas contratadas.

25.4. EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento del Contrato por parte del proveedor determinará su finalización, procediéndose a contratar al Adjudicatario que haya quedado en el segundo lugar.

En los casos en que el incumplimiento del Proveedor constituya falta de calidad de los equipos o



causare un daño o perjuicio a la institución, o a terceros, el Consejo del Poder Judicial podrá determinar su inhabilitación temporal o definitiva, dependiendo de la gravedad de la falta, así como realizar cualquier reclamo ante los tribunales correspondientes.

25.5. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato finalizará con la entrega de lo pactado, vencimiento de su plazo o por la concurrencia de alguna de las siguientes causas de resolución:

1. Incumplimiento del proveedor contratado.
2. Incurción sobrevenida del proveedor en alguna de las causas de prohibición de contratar que establezcan las normas vigentes.
3. Cuando por causa de fuerza mayor o caso fortuito se vea impedida la ejecución del mismo.

26. GENERALIDADES

Para los casos no previstos en esta ficha técnica de la Contratación, los mismos quedarán sujetos al Reglamento Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, a las decisiones del Comité de Compras y Contrataciones y el ordenamiento jurídico aplicable a la contratación de que se trata.

Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este documento o el contrato a intervenir, sus incumplimientos, interpretaciones, resoluciones o nulidades serán sometidos al Tribunal Superior Administrativo conforme al procedimiento establecido en la Ley número 13-07, de fecha cinco (5) de febrero del dos mil siete (2007).

27. ANEXOS.

1. Especificaciones técnicas (Anexo).
2. Formulario información sobre el oferente
3. Formulario presentación de oferta
4. Formulario oferta económica
5. Formulario de declaración jurada

Ficha técnica de la contratación aprobada por el Comité de Compras y Contrataciones, mediante acta número 001 de inicio del expediente, de fecha 19 de marzo dos mil veinticuatro (2024).



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Renovación del Software de ChatBot del fabricante Botpro utilizada en el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial

SANTO DOMINGO, R.D.
28 de febrero del 2024



CONTENIDO

CONTENIDO	2
NOMBRE DEL PROCESO	3
OBJETIVO GENERAL	3
INTRODUCCIÓN.....	3
DE LOS BIENES Y SERVICIOS	4
HITO	4
FORMA DE PAGO	4
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	5
OTROS REQUERIMIENTOS	6
TIEMPO DE ENTREGA.....	6
LUGAR DE ENTREGA.....	6
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	6
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	7



NOMBRE DEL PROCESO

Renovación del Software de ChatBot del fabricante Botpro utilizada en el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial

OBJETIVO GENERAL

Renovar la solución de software de ChatBot del fabricante Botpro basada en Inteligencia Artificial que permite a los usuarios del Poder Judicial acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

INTRODUCCIÓN

El Poder Judicial en su plan estratégico institucional, Visión Justicia 20/24, estableció 3 ejes estratégicos que sirven como pilares para alinear todas las iniciativas a llevar a cabo, y cumplir con los objetivos de la organización a mediano plazo. Dos de estos ejes tienen un alto enfoque hacia las personas usuarias, los cuales son:

1. Justicia para Todos y Todas
2. Servicio Judicial Oportuno y Eficiente

De estos pilares se derivan estrategias, iniciativas y estructuras organizacionales enfocadas a tener una justicia al día que garantice la dignidad de las personas, mejorando el acceso, brindando un servicio digno e inclusivo, proveyendo de rapidez, diligencia y certeza a cada una de las gestiones judiciales enfocadas a satisfacer la necesidad de nuestros usuarios. En el año 2022, fue promulgada la Ley de Uso de Medios Digitales, núm. 339-22, la cual establece el marco regulatorio para el uso de los medios digitales en la institución, la estandarización del servicio y las diferentes vías de acceso al Servicio Judicial. En el artículo 19 del reglamento para la puesta en operación de esta ley define el **Chat** como un nuevo canal de servicio, será un complemento del Portal Judicial y permitirá a los ciudadanos acceder a informaciones y aclarar dudas referentes a sus procesos judiciales o servicios que brinda este Poder del Estado. A continuación, un extracto del Reglamento:

***“Artículo 19 Chat del Portal Judicial.** - Se crea el chat del Portal Judicial, el cual estará ubicado en la plataforma de acceso digital para ofrecer informaciones generales y aclarar dudas a los usuarios.”*

La Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación en su rol de área gestora de las tecnologías y de masterizar el proceso de Transformación Digital en la Justicia estuvo analizando, investigando y formulando la mejor solución para hacer realidad desde una perspectiva centrada en las personas pero a la vez técnica y económicamente sostenible, llegando a la conclusión que para dar respuesta a este requerimiento la solución adecuada es implementar un ChatBot basado en inteligencia artificial para realizar conversaciones con los usuarios en procura de satisfacer sus necesidades.



Además, gestionar diferentes canales como son: El Portal Judicial, Redes Sociales y WhatsApp. En ese sentido se redactaron especificaciones técnicas abiertas para adquirir este tipo de solución e implementar en el Poder Judicial.

Los beneficios que este tipo de herramienta aporta a la gestión de servicios del Poder Judicial son:

- Automatizar de forma personalizada las respuestas y servicios brindados a los ciudadanos sin tener la necesidad de disponer de un capital humano elevado.
- Mejorar la atención a la ciudadanía, permitiendo responder a las dudas de los ciudadanos de forma instantánea las 24 horas del día y manteniendo una trazabilidad de la atención.
- Disponer de analíticas y reportes en tiempo real sobre los servicios brindados en los diferentes canales y la efectividad de estos.

DE LOS BIENES Y SERVICIOS

Suscripción del Servicios de ChatBot con Inteligencia Artificial (IA) por un período de veinticuatro (24) meses.

HITO

El siguiente hito será factor clave para medir el avance del proceso y liberar el pago:

- a) **Hito No. 1** – Entrega y puesta en marcha de la solución de ChatBot en el Portal de Acceso Digital, así como en una línea de WhatsApp institucional certificada.

FORMA DE PAGO

La forma de pago propuesta es:

- a. **100%** pago final, aceptación conforme del informe de recepción correspondiente al **Hito 1**.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Cant.	Unidad Medida	Nombre	Descripción
1	Licencia	ChatBot	<p>Plataforma de ChatBot conversacional basada en inteligencia artificial y bajo el modelo de software como servicios con las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debe ser una plataforma Omnicanal que permita la integración de: redes Sociales (Facebook, Instagram), Sitio Web y WhatsApp. - Debe disponer de un entorno de Centro de Contacto (Contact Center) que permita la gestión de los canales y conversaciones con los usuarios. Así como colas, interactuar con usuarios y transferencia entre agentes. Este debe tener licencia para cinco (5) agentes. - Debe de disponer de un módulo que permita al bot aprender y conocer las intenciones de los usuarios, así como llevar interacciones conversacionales con los usuarios. Este debe basarse en inteligencia artificial. - Debe disponer de un API (Interfaz de programación de aplicaciones) o mecanismo que permita integrarlo a los sistemas y consultas del Poder Judicial. - Debe disponer de un módulo de reportes y analítica que permita monitorear las cantidades de visitas e interacciones realizadas al Bot, los canales y conversaciones realizadas por el Bot o los agentes. - El Chat bot debe soportar los lenguajes español e inglés para dar repuestas a los usuarios. - La plataforma debe estar hosteada en una Nube reconocidas como Azure, AWS o Google. - Debe proveer los servicios para certificar e integrar como un canal validado por el fabricante Meta una línea de WhatsApp del Poder Judicial, así como un gestor de campaña y un plan. - Las conexiones del entorno deben ser en Https usando el protocolo SSL. - Debe proveer servicios de soporte técnico local en República Dominicana y del fabricante en 5 días laborales a la semana con tiempo de repuesto mínimo de 8 horas. - Debe proveer los servicios profesionales para la puesta en marcha de esta solución. - Debe capacitar y proveer una transferencia de conocimiento al equipo de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Poder Judicial para cinco (5) personas. - Vigencia: 24 meses



OTROS REQUERIMIENTOS

DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA	
REQUISITOS OBLIGATORIOS	
Req.	Especificaciones
A.1	Experiencia de la Empresa: Demostrar experiencia ofreciendo servicios similares a los requeridos, en los últimos dos (2) años, comprobado mediante por lo menos de dos (2) facturas con números de comprobantes fiscales u órdenes de compra y experiencia mínima de dos (2) proyectos realizados en los últimos dos (2) años.
A.2	Carta del fabricante de la solución que avala a la empresa a brindar estos servicios.
A.3	Referencia de al menos tres (3) contratos de servicios realizados en el sector público y privado.
A.4	Debe disponer de un canal de mesa de servicios y soporte local en República Dominicana, así como asistencia vía el fabricante de la solución.

TIEMPO DE ENTREGA

La entrega de los bienes o servicios será en cinco (05) días calendario contados a partir de la fecha de la recepción de la Orden de Compra.

LUGAR DE ENTREGA

La entrega debe ser realizada en los portales de administración del Poder Judicial.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los bienes requeridos y los otros requerimientos serán evaluados bajo el método de **Cumple / No Cumple**, utilizando el siguiente cuadro:

Lote	Bienes Requeridos	No.	Detalles	Cumplimiento
x	Bien Requerido	1	Especificación técnica	Cumple/ No Cumple
		2	...	
		3	...	



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación será decidida a favor de un **ÚNICO** oferente cuya propuesta: 1) haya sido calificada como CUMPLE en las propuestas técnicas y económicas por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en el presente Pliego de Condiciones, y 2) presente el menor precio.

Aseguramos que los criterios utilizados para la elaboración de este documento están basados en los principios éticos, de transparencia, de imparcialidad y de procurar proteger los intereses del Poder Judicial.

Este documento sustituye, deroga y deja sin efecto cualquier otro relativo a las especificaciones técnicas para la Renovación del Software de ChatBot del fabricante Botpro utilizada en el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial

Elaborado por:

Maxuell R. Canario
Analista de Sistemas

Angel Joa Minaya
Analista de Sistemas

Ricy Bido
Gerente de Sistemas TIC

Revisado por:

Welvis Beltrán
Director TIC