



FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA TÉCNICA

Dirección General de Servicio Judicial

Nombre del Proceso:	Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial
Referencia del Proceso:	PEEX-CPJ-07-2023
Fecha de Evaluación:	21/4/2023
Evaluador - Tipo de evaluación	Evaluación Oferta Técnica
Servicios Requeridos por la Institución	HISAC INTERNACIONAL SRL

Ítem	Descripción de Bienes y Servicios	Descripción del Bienes y servicios	Cantidad	Unidad de medida	Meses de Vigencia	Evaluación	Comentarios
1	Zoho Desk Empresarial	<p>Esta renovación del licenciamiento debe tener las siguientes funcionalidades básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Tareas, eventos y actividades de llamadas Plantillas para tickets Extensiones privadas de Marketplace 	70	Unidad	12	Cumple	Cumple Satisfactoriamente . Ver Oferta Técnica páginas 47 a 52.

A.DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA

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	Cumple	Cumple Satisfactoriamente . Ver Oferta Técnica página 44
---	---	--------	--

En nuestra calidad de peritos técnicos designados para el proceso de **Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial**, les comunicamos que hemos concluido satisfactoriamente el proceso de evaluación técnica, tal y como fue establecido en el cronograma de adquisición. Aseguramos que los criterios utilizados en esta evaluación técnica han sido exclusivamente enmarcados en principios éticos, de transparencia, de imparcialidad y de procurar proteger los intereses del Poder Judicial.

Evaluación elaborada por:

Ricy Bido Astacio, Gerente de Sistemas TIC

Juan Pablo Burgos, Gerente del Centro de Atención Multicanal

Revisado por:

Mariloy Diaz , Directora de Servicio Judicial