



## PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIÓN POR EXCLUSIVIDAD

### ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA LAS OPERACIONES DEL PERSONAL DE SERVICIO JUDICIAL

REFERENCIA: PEEEX-CPJ-07-2023.

#### CIRCULAR NÚMERO 01

Fecha: 17 de abril de 2023

El Poder Judicial de la República Dominicana, en el marco del procedimiento de excepción por exclusividad para la **Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de servicio judicial**, referencia: **PEEX-CPJ-07-2023**, actuando de conformidad con lo establecido en el numeral 11 de los términos de referencia, tiene a bien responder las preguntas por parte de los oferentes interesados, recibidas de manera oportuna y en tiempo hábil según el plazo establecido en el cronograma de actividades (copiadas textualmente de la manera en que fueron recibidas).

#### **SECCIÓN I- PREGUNTAS DE CARÁCTER TÉCNICO.**

Las preguntas de carácter técnico, respondidas por los peritos se encuentran anexas al presente documento, el cual consta de una (2) página.

Atentamente,

**Yerina Reyes Carrazana**  
Gerente de Compras

**PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER TÉCNICO**

**PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIÓN POR EXCLUSIVIDAD POR EXCLUSIVIDAD  
ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA LAS OPERACIONES DEL  
PERSONAL DE SERVICIO JUDICIAL**

**Referencia: PEEEX-CPJ-07-2023.**

**Pregunta 1:** En la actualidad, este es el licenciamiento que poseen:

| ITEM No. | Descripción del Bien, Servicio u Obra | Meses | Cantidad de licencias | Fecha de vencimiento |
|----------|---------------------------------------|-------|-----------------------|----------------------|
| 1        | Licenciamiento Zoho Desk Enterprise   | 12    | 128                   | 28/05/2023           |
| 2        | 20 usuarios Light Agent               | 12    | 20                    | 28/05/2023           |

¿Para esta licitación, esto es lo que desean tener?

| ITEM No. | Descripción del Bien, Servicio u Obra | Meses | Cantidad de licencias |
|----------|---------------------------------------|-------|-----------------------|
| 1        | Licenciamiento Zoho Desk Enterprise   | 12    | 70                    |
| 2        | 20 usuarios Light Agent               | 12    | 20                    |

**Respuesta 1:** Conforme a las especificaciones técnicas del presente proceso solicitamos 70 licencias de Zoho Desk Empresarial y como requerimiento 20 agentes ligeros. Ver extracto de especificaciones técnicas:

**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 | <p><b>Esta renovación del licenciamiento debe tener las siguientes funcionalidades básicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chat en vivo</li> <li>Zia - Inteligencia artificial (beta)</li> <li>Personalización del centro de ayuda</li> <li>Centro de ayuda para varias marcas</li> <li>Gestión avanzada de procesos</li> <li>Funciones personalizadas</li> <li>IVR en varios niveles</li> <li>Paneles e informes globales</li> <li>Informes programados</li> <li>Gestión de contratos</li> <li>Reglas de validación</li> <li>Revisión de campos</li> <li>Atención en diversos horarios y días festivos</li> <li>Intercambio de datos por función</li> <li>20 Agentes ligeros</li> <li>Generación de tickets de varios departamentos</li> <li>Gestión de equipos</li> <li>Telefonía</li> <li>Seguimiento automático de tiempo</li> <li>Blueprint - Gestión básica de procesos</li> <li>Asignación de tickets Round-Robin</li> <li>Choque de agentes</li> </ul> | 70       | Unidad        | 12 meses       |

Elaborado por:



Administración General de Servicio Judicial

17 de abril del 2023

**Ricy Bido**  
Gerente de Sistemas

**Juan Pablo Burgos**  
Gerente del Centro Multicanal