REQUERIMIENTOS DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

NRD : _____
Fecha: 13/03/2023
Req:

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y CARRERA JUDICIAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Dirigido a: **Alicia Tejada**
Directora Administrativa

Descripción resumida de lo que se requiere (explicación del porqué se necesita)	Adquisición de 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 Administraciónde Servicio Judicial del Poder Judicial.					
Destino del requerimiento solicitado	Consejo del Poder Judicial					
Descripción:	**Especificaciones técnicas a nivel general (cantidades, presentación, garantías, recomendaciones)**					**Otros**
	Nombre	**Descripción de los bienes y servicios**	**Cantidad**	**Unidad de medida**	**Meses vigencias**	
	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 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	70	Unidades	12 meses	
Criterio de calidad a considerar:	**Especificaciones técnicas, tiempo y lugar de entrega**					**Otros**
	Y DEMÁS ESPECIFICACIONES CONTENIDAS EN EL DOCUMENTO: **especificaciones_tecnicas_-_renovacion_de_licencias__zoho__signed.pdf**					
Estimación de costos RD$:	RD$1,807,750.00			**Responsable:**		Juan Pablo Burgos
ID O CENTRO COSTO	A04-010101-01-01-01 (232560047)			**LÍNEA ESTRATÉGICA**		23-AGSJ-01A

Juan Pablo Burgos Preparado Centro Atención Multicanal	**Mariloy Diaz** Autorizado Administración Gral. Servicio Judicial	**Alicia Tejada** Autorizado Dirección Administrativa	**Angel Brito** Aprobado Dirección Gral. de Adm. y Carrera Judicial

PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA
Juan P. Burgos Henríquez
Mariloy Díaz Rodriguez
Alicia A. Tejada Castellanos
Ángel E. Brito Pujols
Documento firmado digitalmente, puede validar su integridad en el siguiente enlace:
https://firma.poderjudicial.gob.do/inbox/app/poderjudicial/v/7edd09f2-f4dc-423c-a51a-f1dc908fc119