



## DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO JUDICIAL

Santo Domingo, D. N.

07 de julio del 2024

Al : Comité de Compras y Contrataciones del Consejo del Poder Judicial

Vía : Licda. Yerina Reyes Carrazana  
Gerente de Compras y Contrataciones

Asunto : Informe de Evaluación Económica Proceso PEEX-CPJ-15-2024 de adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de servicio judicial

Distinguidos miembros del Comité:

En nuestra calidad de peritos técnicos designados del proceso para la **Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial, PEEX-CPJ-15-2024**, les comunicamos que hemos completado la revisión de los aspectos técnicos de la propuesta económica provista por el oferente habilitado "HISAC Internacional", según la evaluación técnica. A continuación, breve matriz con los detalles:

ÍTEM	CANT.	UDM	PROPUESTA ECONÓMICA	RD\$ TOTAL
1	70	Servicio	Zoho Desk Empresarial	RD\$ 2,893,695.00

De igual manera observamos que en la propuesta económica del proveedor transparentó de forma independiente los costos de los agentes ligeros asociados al tipo de licencias empresarial, ver matriz con detalles:

CANT.	UDM	PROPUESTA ECONÓMICA	RD\$ TOTAL
15	Servicio	Agentes ligeros	RD\$ 88,582.50

Es importante destacar que las especificaciones técnicas y la posterior evaluación realizada por el equipo de peritos, son coherentes al modelo de licenciamiento del fabricante Zoho en el cual los agentes ligeros no son un tipo de suscripción, no obstante, son parte de los perfiles o características de los modelos ofertados y tienen un costo de acuerdo con las cantidades.



## DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO JUDICIAL

Ver extracto de esquemas de licenciamiento del portal de Zoho:

The screenshot shows the Zoho Desk pricing page. At the top, there are navigation links for 'Funciones', 'Precios', and 'Resources', along with a 'COMENZAR AHORA' button. Below the navigation, there are tabs for 'Mensual' and 'Anual', with a note 'AHORRE HASTA UN 35%'. Three pricing cards are displayed:

- Estándar:** US\$12 /user/month billed annually. Includes 'INICIAR PRUEBA GRATUITA' button. Description: 'Todas las funciones de asistencia esenciales para aumentar el equipo de servicio al cliente.'
- Profesional:** US\$20 /user/month billed annually. Includes 'INICIAR PRUEBA GRATUITA' button. Description: 'Colaboración simplificada y funcionalidades de automatización de procesos para equipos de rápido crecimiento.'
- Empresa:** US\$35 /user/month billed annually. Includes 'INICIAR PRUEBA GRATUITA' button. Description: 'IA avanzada y capacidades de personalización para habilitar la asistencia de nivel empresarial.'

Reconfirmamos que la evaluación técnica es correcta, ya que se identificaron las 70 licencias empresariales y los 15 agentes ligeros, conforme al modelo de licenciamiento y lo solicitado.

La oferta total presentada por el oferente "HISAC Internacional" fue de **RD\$ 2,982,277.50**, sumando los montos de las licencias Empresariales de Zoho Desk y los agentes ligeros, no obstante, la certificación de apropiación de fondos fue de **RD\$ RD\$2,142,000.00**, para una diferencia de **840,277.5**, lo cual es una desviación elevada considerando el histórico de compras de este servicio con relación años anteriores, considerando que no se realizó ningún cambio del tipo de producto a nivel técnico. De igual manera revisamos el informe de adquisición de este servicio del 2024 y validamos que las licencias a nivel de costos se mantienen igual, por lo que este comité de Peritos desconoce la razón de este incremento.

The screenshot shows the Zoho Desk pricing page with four plans. The 'ENTERPRISE' plan is highlighted in yellow and marked as 'ELEGIDO POR EL 50% DE LOS USUARIOS'. The plans are:

- EXPRESS:** US\$7 /agente/mes con facturación anual. Includes 'PROBAR AHORA' button.
- STANDARD:** US\$12 /agente/mes con facturación anual. Includes 'PROBAR AHORA' button.
- PROFESIONAL:** US\$20 /agente/mes con facturación anual. Includes 'PROBAR AHORA' button.
- ENTERPRISE:** US\$35 /agente/mes con facturación anual. Includes 'PROBAR AHORA' button.

Below the pricing cards, there is a text block:

Reconfirmamos que la evaluación técnica es correcta, ya que se identificaron las 70 licencias empresariales y los 20 agentes ligeros, conforme al modelo de licenciamiento y lo solicitado. Es importante destacar que la naturaleza de lo solicitado es la contratación o renovación de un tipo de suscripción específica de un servicio en la nube, el simple hecho de que la misma coincida con el modelo de licenciamiento avala el cumplimiento.



## DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO JUDICIAL

Sugerimos consultar al proveedor sobre este aumento considerado de costos por licencias en comparación con años anteriores y evaluar la reducción de licencias del área operativa tras aclararlo y dependiendo de la necesidad de este servicio para las operaciones del Centro Multicanal.

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

### Elaborado por:

**Pamela Bernarda Rodríguez Fiallo**  
Encargado Departamento de Llamadas

**Jeidri Ramirez**  
Coordinadora de Sistema

**Ricy Bido**  
Gerente de Sistemas, DTIC

### Revisado por:

**Mariloy Díaz**  
Directora General de Servicio Judicial