



# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA OPERACIONES  
DE SERVICIO AL USUARIO

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



## CONTENIDO

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



## NOMBRE DEL PROCESO

---

Adquisición de Software para Operaciones de Servicio al Usuario.

## OBJETIVO GENERAL

---

Adquisición de licencias de plataforma empresarial para gestionar relaciones con clientes, ventas, marketing y servicio al cliente profesional

## INTRODUCCIÓN

---

A raíz de la puesta en funcionamiento del Plan Visión Justicia 20/24, en el mes de enero del año 2020, se iniciaron una serie de proyectos encaminados en brindar una justicia para todos en base a servicios de calidad y transparentes en la administración de justicia, para estos fines, se requiere una ingeniería en cuanto a los procesos judiciales y administrativos, es decir una total disrupción que facilitaría la eficiencia y eficacia en este Poder del Estado.

A nivel de estrategia de Transformación Digital, se digitalizarán los servicios y procesos de la justicia, utilizando aplicaciones y herramientas para mejorar la productividad, eficiencia y transparencia tanto en los tribunales, así como en las áreas de apoyo. Un ejemplo es el uso Microsoft Office 365, que abarcó la migración de los colaboradores a este entorno ofimático en la nube y demás aplicaciones como herramienta de trabajo colaborativo, ágil y seguro.

Desde el inicio de este plan estratégico cada dirección y dependencia del Poder Judicial adoptó en la prestación de sus servicios, operaciones y trabajo diario el uso de herramientas digitales tipo nube, que le permitieran el trabajo colaborativo, ágil, con eficiencia y transparencia en sus aportes al cumplimiento de los objetivos institucionales. Entre ellas podemos citar: El Centro de Gestión es un sistema de trabajo que combina métodos, procedimientos e instrumentos informáticos puestos a disposición de los encargados de la agenda y de las relaciones interinstitucionales y está orientado a fortalecer la capacidad de acción ejecutiva de estos en:

- ✓ La gestión y evaluación de las solicitudes.
- ✓ La programación y gestión de su agenda diaria.
- ✓ La programación y gestión de los acuerdos y compromisos.
- ✓ La programación y control de gestión de las tareas.
- ✓ Articular y coordinar la programación y control de temas de políticas públicas.



## DE LOS BIENES Y SERVICIOS A ADQUIRIRSE

---

- ✓ Adquisición de Software para Operaciones de Servicio al Usuario.

## HITO

---

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

**Hito No. 1** – Entrega licencias de plataforma empresarial para gestionar relaciones con clientes, ventas, marketing y servicio al cliente profesional.

## FORMA DE PAGO

---

La forma de pago propuesta es: **100%** pago final, aceptación conforme al informe de recepción correspondiente al **Hito 1**.

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

---

LOTE	NOMBRE	DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS	CANT.	UNIDAD MEDIDA
1	LICENCIAS PLATAFORMA EMPRESARIAL PARA GESTIONAR RELACIONES CON CLIENTES, VENTAS, MARKETING Y SERVICIO AL CLIENTE PROFESIONAL	Licencias de plataforma empresarial para gestionar relaciones con clientes, ventas, marketing y servicio al cliente profesional. Con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Gestión de Casos.</li><li>✓ Automatización de Procesos.</li><li>✓ Integración con otros Sistemas.</li><li>✓ Canal de Comunicación.</li><li>✓ Análisis y Reportes.</li><li>✓ Vigencia doce (12) meses.</li><li>✓ Debe instalarse en la nube del Poder Judicial MS Azure.</li><li>✓ Esta adquisición no requiere implementación, solo dotación de licencias.</li></ul>	10	Licencias

## TIEMPO DE ENTREGA

---

La entrega de los bienes o servicios deberá ser en tres (03) 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 el portal de administración MS Azure 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:

ítem	Bienes Requeridos	No.	Detalles	Cumplimiento
1	LICENCIAS PLATAFORMA EMPRESARIAL PARA GESTIONAR RELACIONES CON CLIENTES, VENTAS, MARKETING Y SERVICIO AL CLIENTE PROFESIONAL	1	Especificación técnica	Cumple/ No Cumple
		2	Gestión de Casos.	
		3	Automatización de Procesos.	
		4	Integración con otros Sistemas.	
		5	Canal de Comunicación.	
		6	Análisis y Reportes.	
		7	Debe instalarse en la nube del Poder Judicial MS Azure.	
		8	Vigencia doce (12) meses.	

## 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 Adquisición de Software para Operaciones de Servicio al Usuario.

**Elaborado por:**

**Ivan Clement**

Especialista en Nube y Firma Digital

**Jonathan Ramirez**

Coordinador de Servicios en la Nube

**Jan Carlos Duarte**

Gerente de Operaciones

**Revisado por:**

**Welvis Beltrán**

Director TIC