



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Adquisición Software de Chatbot para el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial

Consejo del Poder Judicial

SANTO DOMINGO, R.D.
26 de abril del 2023



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	5
TIEMPO DE ENTREGA.....	6
LUGAR DE ENTREGA.....	6
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	6
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	6



NOMBRE DEL PROCESO

Adquisición Software de Chatbot para el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial.

OBJETIVO GENERAL

Adquirir e implementar una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

INTRODUCCIÓN

El Poder Judicial en su plan estratégico institucional, Visión Justicia 20/24, estableció 3 ejes estratégicos que sirven como pilares para alinear todas las iniciativas a llevar a cabo, y cumplir con los objetivos de la organización a mediano plazo. Dos de estos ejes tienen un alto enfoque hacia las personas usuarias, los cuales son:

1. Justicia Para Todas y Todos y
2. Servicio Judicial Oportuno y Eficiente.

De estos pilares se derivan estrategias, iniciativas y estructuras organizacionales enfocadas a tener una justicia al día que garantice la dignidad de las personas, mejorando el acceso, brindando un servicio digno e inclusivo, proveyendo de rapidez, diligencia y certeza a cada una de las gestiones judiciales enfocadas a satisfacer la necesidad de nuestros usuarios. En el año 2022, fue promulgada la Ley de Uso de Medios Digitales, núm. 339-22, la cual establece el marco regulatorio para el uso de los medios digitales en la institución, la estandarización del servicio y las diferentes vías de acceso al Servicio Judicial. En el artículo 19 del reglamento para la puesta en operación de esta ley define el **Chat** como un nuevo canal de servicio, será un complemento del Portal Judicial y permitirá a los ciudadanos acceder a informaciones y aclarar dudas referentes a sus procesos judiciales o servicios que brinda este Poder del Estado. A continuación, un extracto del Reglamento:

“Artículo 19 Chat del Portal Judicial. - Se crea el chat del Portal Judicial, el cual estará ubicado en la plataforma de acceso digital para ofrecer informaciones generales y aclarar dudas a los usuarios.”

La Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación en su rol de área gestora de las tecnologías y de masterizar el proceso de Transformación Digital en la Justicia estuvo analizando, investigando y formulando la mejor solución para hacer realidad desde una perspectiva centrada en las personas pero a la vez técnica y económicamente sostenible, llegando a la conclusión que para dar respuesta a este requerimiento la solución adecuada es implementar un Chatbot basado en inteligencia artificial para realizar conversaciones con los usuarios en procura de satisfacer sus necesidades.



Además, gestionar diferentes canales como son: El Portal Judicial, Redes Sociales y WhatsApp. En ese sentido se redactaron especificaciones técnicas abiertas para adquirir este tipo de solución e implementar en el Poder Judicial.

Los beneficios que este tipo de herramienta aporta a la gestión de servicios del Poder Judicial son:

- Automatizar de forma personalizada las respuestas y servicios brindados a los ciudadanos sin tener la necesidad de disponer de un capital humano elevado.
- Mejorar la atención a la ciudadanía, permitiendo responder a las dudas de los ciudadanos de forma instantánea las 24 horas del día y manteniendo una trazabilidad de la atención.
- Disponer de analíticas y reportes en tiempo real sobre los servicios brindados en los diferentes canales y la efectividad de estos.

DE LOS BIENES Y SERVICIOS A ADQUIRIRSE

Suscripción del Servicios de Chatbot con Inteligencia Artificial (IA) por un período de doce (12) meses.

HITO

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

- a) **Hito No. 1** – Entrega y puesta en marcha de la solución de Chatbot en el Portal de Acceso Digital, así como en una línea de WhatsApp institucional certificada.

FORMA DE PAGO

La forma de pago propuesta es:

- a. **100%** pago final, aceptación conforme del informe de recepción correspondiente al **Hito 1**.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

NOMBRE	DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS	CANT.	UNIDAD MEDIDA
ChatBot	Plataforma de Chatbot conversacional basada en inteligencia artificial y bajo el modelo de software como servicios con las siguientes funcionalidades: - Debe ser una plataforma Omnicanal que permita la integración de: redes Sociales (Facebook, Instagram), Sitio Web y WhatsApp. - Debe disponer de un entorno de Centro de Contacto (Contact Center) que permita la gestión de los canales y conversaciones con los usuarios. Así como colas, interactuar con usuarios y transferencia entre agentes. Este debe tener licencia para cinco (5) agentes. - Debe de disponer de un módulo que permita al bot aprender y conocer las intenciones de los usuarios, así como llevar interacciones conversacionales con los usuarios. Este debe basarse en inteligencia artificial. - Debe disponer de un API (Interfaz de programación de aplicaciones) o mecanismo que permita integrarlo a los sistemas y consultas del Poder Judicial. - Debe disponer de un módulo de reportes y analítica que permita monitorear las cantidades de visitas e interacciones realizadas al Bot, los canales y conversaciones realizadas por el Bot o los agentes. - El Chat bot debe soportar los lenguajes español e inglés para dar repuestas a los usuarios. - La plataforma debe estar hosteada en una Nube reconocidas como Azure, AWS o Google. - Debe proveer los servicios para certificar e integrar como un canal validado por el fabricante Meta una línea de WhatsApp del Poder Judicial, así como un gestor de campaña y un plan. - Las conexiones del entorno deben ser en Https usando el protocolo SSL. - Debe proveer servicios de soporte técnico local en República Dominicana y del fabricante en 5 días laborales a la semana con tiempo de repuesto mínimo de 8 horas. - Debe proveer los servicios profesionales para la puesta en marcha de esta solución. - Debe capacitar y proveer una transferencia de conocimiento al equipo de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Poder Judicial para cinco (5) personas.	1	Unidad

DOCUMENTOS	
A. DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA	
REQUISITOS OBLIGATORIOS	
Req.	Especificaciones
B.1	Experiencia de la Empresa: Demostrar experiencia ofreciendo servicios similares a los requeridos, en los últimos dos (2) años, comprobado mediante por lo menos de dos (2) facturas con números de comprobantes fiscales u órdenes de compra y experiencia mínima de dos (2) proyectos realizados en los últimos dos (2) años.
B.2	Cronograma: Presentar en su propuesta un cronograma detallado en días, que indique el tiempo total para la puesta en servicio de los productos.
B.3	Carta del fabricante de la solución que avala a la empresa a brindar estos servicios.
B.4	Referencia de al menos tres (3) contratos de servicios realizados en el sector público y privado.
B.5	Debe disponer de un canal de mesa de servicios y soporte local en República Dominicana, así como asistencia vía el fabricante de la solución.

TIEMPO DE ENTREGA

La entrega de los bienes o servicios será en veinte (20) días calendario contados a partir de la fecha de la recepción de la Orden de Compra al Oferente Adjudicatario.

LUGAR DE ENTREGA

La entrega debe ser realizada en los portales de administración 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:

Lote	Bienes Requeridos	No.	Detalles	Cumplimiento
x	Bien Requerido	1	Especificación técnica	Cumple/ No Cumple
		2	...	
		3	...	

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 los presentes Pliegos 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 Software de Chatbot para el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial**.

Equipo de peritos:

Maxuell R. Canario
Analista de Sistemas

Gedwin Jimenez Reyes
Analista de Sistemas

Ricy Bido
Gerente de Sistemas TIC

Revisado por:

Welvis Beltrán
Director TIC

--Fin de Documento--