



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
GERENCIA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

PROCEDIMIENTO DE COMPRA MENOR

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

Referencia: CM-2023-114

CIRCULAR NO. 1

Fecha: 12 de junio de 2023

El Poder Judicial de la República Dominicana, en el marco del procedimiento de adquirir e implementar una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial, actuando de conformidad con lo establecido en el numeral 9 de los Términos de Referencias, 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 10 páginas.

SECCIÓN II- PREGUNTAS DE CARÁCTER LEGAL.

Las preguntas de carácter legal respondidas por la Dirección Legal se encuentran anexas al presente documento, el cual consta de 2 páginas.



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
GERENCIA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

PROCEDIMIENTO DE COMPRA MENOR

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

Referencia: CM-2023-114

SECCIÓN III- PREGUNTAS DE CARÁCTER CREDENCIAL.

Las preguntas de carácter credencial respondidas por la Gerencia de Compras y Contrataciones se encuentran anexas al presente documento, el cual consta de 1 página.

Atentamente,

Yerina Reyes Carrazana
Gerente de Compras y Contrataciones

07/06/2023

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER TÉCNICO

Procedimiento de Compra Menor para la adquisición e implementación de una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

Referencia: CM-2023-114

➤ **Pregunta No. 1:**

Nos podrían aclarar la parte de entrenar, aprender y conocer intenciones. Si se refieren a que se puedan construir flujos enteros desde la plataforma esto para estimar el tiempo de ejecución.

Respuestas: Conforme a las especificaciones técnica del presente proceso la plataforma debe disponer de un módulo basado en inteligencia artificial aprender en base a las informaciones y flujos predecir las intenciones de los usuarios en base a las conversaciones y ejecutar interacción conversacional es para dar repuestas oportunas.

➤ **Pregunta No. 2:**

En los reportes y analítica se solicitan que se pueda ver la efectividad de estos. Podrían especificar esta parte por favor.

Respuestas: Conforme a las especificaciones técnica del presente proceso la plataforma 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.

➤ **Pregunta No. 3:**

Aclarar como se llevara a cabo la integración de la solución con los diferentes canales y sistemas del Poder judicial

Respuestas: Conforme a las especificaciones técnica del presente proceso la plataforma debe permitir la a la integración de: redes Sociales (Facebook, Instagram), Sitio Web y WhatsApp

07/06/2023

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER TÉCNICO

Procedimiento de Compra Menor para la adquisición e implementación de una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

Referencia: CM-2023-114

mediante mecanismo tecnológicos de igual manera se solicitan los servicios profesionales necesarios para la puesta en marcha de la solución.

➤ **Pregunta No. 4:**

Adicional si el tiempo de entrega de 20 días esa para todo el proyecto, o en el caso especificar a que parte se refieren.

Respuestas: Conforme a las especificaciones tecnica del presente proceso se solicitan 20 días para la entrega de todos los bienes y servicios solicitado.

➤ **Pregunta No. 5:**

¿En qué canales estará siendo usado el chatbot (web, whatsapp, facebook, instagram, etc., app móvil,etc.)?

Respuestas: Conformé a las especificaciones tecnica del presente proceso se usará en los canales siguientes: redes Sociales (Facebook, Instagram), Sitio Web y WhatsApp

➤ **Pregunta No. 6:**

Indicar el inventario de servicios y operaciones que se podran realizar mediante el chatbot

Respuestas: Se suministrará el inventario y servicios a la empresa que resulte adjudicada. No obstante estará enfocada a consultas ciudadanas.

➤ **Pregunta No. 7:**

Es posible que nos proporcionen flujos de los diálogos que o en su defecto la documentación de los procesos que se podrán antenter por el chatbot.

07/06/2023

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER TÉCNICO

Procedimiento de Compra Menor para la adquisición e implementación de una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

Referencia: CM-2023-114

Respuestas: Se suministrará los flujos y documentación de los procesos a la empresa que resulte adjudicada. No obstante, estará enfocada a consultas ciudadanas.

➤ **Pregunta No. 8:**

¿Los servicios serán solo de consulta o también transaccionales? ¿Cuáles son los servicios que requerirán integración con terceros?

Respuestas: Se suministrará el inventario y servicios a la empresa que resulte adjudicada. No obstante, estará enfocada a consultas ciudadanas.

➤ **Pregunta No. 9:**

Indicar con qué plataformas deberá integrarse el chatbot y cuáles son los mecanismos de integración que ofrecen

Respuestas: Conforme a las especificaciones técnicas del presente proceso la plataforma debe disponer de un API (Interfaz de programación de aplicaciones) o mecanismo que permita integrarlo a los sistemas de gestión judicial y consultas del Poder Judicial.

➤ **Pregunta No. 10:**

Cuál es la cantidad estimada de peticiones que estaría atendiendo el chatbot en el día, semana, mes

Respuestas: Conforme a las estimaciones serian 3000 conversaciones

➤ **Pregunta No. 11:**

07/06/2023

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER TÉCNICO

Procedimiento de Compra Menor para la adquisición e implementación de una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

Referencia: CM-2023-114

¿Se éstiman picos de atención durante el día?, Especificar las horas?

Respuestas: Dentro de las estimaciones suministradas en la pregunta No.10, se consideran estos picos.

➤ **Pregunta No. 12:**

¿Se requerirá de un backoffice para atender situación en las que el ciudadano requiera la atención de un agente?

Respuestas: Conforme a las especificaciones técnica la plataforma 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.

➤ **Pregunta No. 13:**

De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿cuántos agentes o posiciones se requerirán para la atención de forma concurrente y cuantos nombrados?

Respuestas: Conforme a las especificaciones técnica deber ser licencia para cinco (5) agentes.

➤ **Pregunta No. 14:**

¿Se tiene página de prueba en Facebook?

Respuestas: En los procesos de implementación se crearán todos los entonos de pruebas necesarios para validar la correcta puesta en marcha de la solución.

07/06/2023

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER TÉCNICO

Procedimiento de Compra Menor para la adquisición e implementación de una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

Referencia: CM-2023-114

➤ **Pregunta No. 15:**

¿Tiene un proveedor de Facebook?

Respuestas: La institución cuenta con su canal oficial de Facebook administrado internamente.

➤ **Pregunta No. 16:**

¿Tiene un proveedor de WhatsApp?

Respuestas: Conforme al presente proceso se requiere que el proveedor adjudicado provea 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.

➤ **Pregunta No. 17:**

¿Se tienen número de teléfono de pruebas para el canal de WhatsApp?

Respuestas: En los procesos de implementación se crearán todos los entornos de pruebas necesarios para validar la correcta puesta en marcha de la solución.

➤ **Pregunta No. 18:**

¿Se tiene contact center para el traslado de conversaciones a los agentes?

Respuestas: Si, el Poder Judicial dispone de un área. Pero destacamos que conforme a las especificaciones técnica la plataforma 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.

07/06/2023

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER TÉCNICO

Procedimiento de Compra Menor para la adquisición e implementación de una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

Referencia: CM-2023-114

➤ **Pregunta No. 19:**

En caso positivo, ¿cuántos agentes se manejan?

Respuestas: Conforme a las especificaciones técnica deber ser licencia para cinco (5) agentes.

➤ **Pregunta No. 20:**

¿El objetivo del gestor de campañas es para cobro o publicidad?

Respuestas: El objetivo está enfocado en publicitar y brindar los servicios y asistencia ciudadanas.

➤ **Pregunta No. 21:**

¿Cuál es el principal canal de interacción con el asistente?

Respuestas: Conformé a las especificaciones tecnica del presente proceso se usará en los canales siguientes: redes Sociales (Facebook, Instagram), Sitio Web y WhatsApp

➤ **Pregunta No. 22:**

¿Cuántos usuarios se estima que se manejan?

Respuestas: Aproximadamente 3000 usuarios diarios

➤ **Pregunta No. 23:**

¿Se tendrá conexión con servicios internos del Poder Judicial?

07/06/2023

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER TÉCNICO

Procedimiento de Compra Menor para la adquisición e implementación de una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

Referencia: CM-2023-114

Respuestas: Conforme a las especificaciones técnicas del presente proceso la plataforma debe disponer de un API (Interfaz de programación de aplicaciones) o mecanismo que permita integrarlo a los sistemas de gestión judicial y consultas del Poder Judicial.

➤ **Pregunta No. 24:**

¿Qué tipo de licencias necesitan para agentes?

Respuestas: Conforme a las especificaciones técnica la plataforma 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. Cada oferente en base a la plataforma ofertada debe garantizar que el tipo de licencia o suscripción suministrada permita este fin.

➤ **Pregunta No. 25:**

¿Se tendrá autogestiones?

Respuestas: Este requerimiento esta fuera del alcance de este proceso.

➤ **Pregunta No. 26:**

¿El módulo de reportes puede ser una consola administrativa?

Respuestas: Conforme a cada solución suministrada debe cumplir con los requerimientos solicitados en el componente de módulo de reporte.

➤ **Pregunta No. 27:**

¿la plataforma puede ser IBM?

07/06/2023

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER TÉCNICO

Procedimiento de Compra Menor para la adquisición e implementación de una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

Referencia: CM-2023-114

Respuestas: Este proceso es abierto y está enfocada en que las soluciones ofertadas cumplan con la totalidad de los requerimientos técnicos.

➤ **Pregunta No. 28:**

¿Todos los canales tendrán el mismo flujo?

Respuestas: Si, por esta razón se solicita que la plataforma debe ser Omnicanal.

➤ **Pregunta No. 29:**

¿Necesitan encriptación de la información?

Respuestas: Se, requiere en el presente proceso que las conexiones del entorno deben ser en Https usando el protocolo SSL.

➤ **Pregunta No. 30:**

Piden soporte presencial, pero toda la solución está en la nube, favor indicar si es necesario el soporte local.

Respuestas: Se requiere 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.

➤ **Pregunta No. 31:**

Dentro de la propuesta ustedes usaran outbound (conversaciones iniciadas por la empresa) a través de WhatsApp.

07/06/2023

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER TÉCNICO

Procedimiento de Compra Menor para la adquisición e implementación de una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

Referencia: CM-2023-114

Respuestas: Conforme al presente proceso se requiere que el proveedor adjudicado provee 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.

➤ **Pregunta No. 32:**

Podrían abundar un poco sobre la forma de pago, a que se refieren con 100% pago final, aceptación conforme del informe de recepción correspondiente al Hito 1

Respuestas: Conforme a lo establecido en los Términos de referencia el pago será realizado a crédito a 30 días contra certificación conforme y la presentación de la factura con comprobante gubernamental con sus impuestos al día. Podrán realizarse pagos parciales, según facturación, siempre que se entregue la totalidad de los bienes de cada ítem, en los casos que aplique.



07/06/2023

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER TÉCNICO

Procedimiento de Compra Menor para la adquisición e implementación de una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

Referencia: CM-2023-114

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--



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana

Dirección General de Administración y Carrera Judicial
Dirección Legal

DL-174

9 de junio de 2023

A la:

Licda. Alicia Tejada,
Directora Administrativa.

Asunto:

Respuesta sobre procedimiento de compra menor para la adquisición de software de chatbot para el portal de acceso digital del Poder Judicial, por un período de doce (12) meses, referencia: CM-2023-114.

Distinguida directora:

Cortésmente, y luego de un cordial saludo, nos dirigimos a ustedes en ocasión de dar respuesta a la preguntada planteada por el oferente en el marco del procedimiento de compra menor para la adquisición de software de chatbot para el portal de acceso digital del Poder Judicial, por un período de doce (12) meses, referencia: CM-2023-114., a saber:

Pregunta: “Siendo Sendiu accionista de la empresa Botpro y partiendo de que Sendiu es la cara comercial de botpro, es posible usar de respaldo contratos previos firmados por Sendiu comercializando la solución de Botpro, (cabe destacar que Sendiu es distribuidor exclusivo de Botpro)”.

Respuesta: De acuerdo con los términos de referencia, en su numeral 11 inciso B (oferta técnica), la propuesta de cada oferente deberá contener:

1. Especificaciones técnicas en base a lo indicado en el numeral 6 del presente documento.
2. **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.**
3. Cronograma: Presentar en su propuesta un cronograma detallado en días, que indique el tiempo total para la puesta en servicio de los productos.
4. Carta del fabricante de la solución que avala a la empresa a brindar estos servicios.
5. **Referencia de al menos tres (3) contratos de servicios realizados en el sector público y privado.**
6. Debe disponer de un canal de mesa de servicios y soporte local en República Dominicana, así como asistencia vía el fabricante de la solución.



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana

Dirección General de Administración y Carrera Judicial
Dirección Legal

En ese sentido, le respondemos que **la documentación a presentar en la propuesta deberá corresponderse con el proveedor que participe como oferente, no serán tomados en cuenta las certificaciones y/o contratos a nombre de otras empresas.**

Atentamente,

Enmanuel A. Moreta Fermín
Director Legal del Poder Judicial
EAMF/sa

CC. **Licda. Yerina Reyes**, Gerente de Compras

09/06/2023

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE CARÁCTER CREDENCIAL

Procedimiento de Compra Menor para la adquisición e implementación de una solución de software de Chatbot basada en Inteligencia Artificial (IA) que permitirá a los usuarios acceder a información y aclarar dudas referentes a los procesos judiciales o servicios que provee el Poder Judicial.

Referencia: CM-2023-114,

➤ **Pregunta No. 01:**

De entregarlo de manera física, de qué manera se va a organizar la información, se presentará en varios sobres o en un sobre todo. Y si requiere copias o solamente la original.

Respuestas:

Las ofertas podrán entregarse de manera física o vía correo electrónico, la misma debe ser organizada en el mismo orden en que es requerida en el Termino de Referencia, en caso de ser entregada físicamente puede ser en un solo sobre.

➤ **Pregunta No. 02:**

¿En la propuesta económica se deben colocar los precios con o sin ITBIS?

Respuestas:

Según lo dispuesto en los literales c) y d) del Artículo 4 del Decreto Núm. 293-11 del reglamento del Impuesto sobre Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), **esta contratación no se encuentra sujeta al pago del Impuesto sobre Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS).**

Atentamente,
Gerencia de Compras y Contrataciones