



REQUERIMIENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

NRD : _____

Fecha: 09/04/2024

Req: _____

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y CARRERA JUDICIAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVADirigido a: **Alicia Tejada**
Directora Administrativa

Descripción resumida de lo que se requiere (explicación del porqué se necesita)	El presente documento tiene como objeto establecer los criterios para adquirir el 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 Administración de Servicio Judicial del Poder Judicial.					
Destino del requerimiento solicitado	Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial.					
Descripción:	Item	Descripción	UD	Cantidad solicitada	Precio unitario estimado con itbis	Monto total por item
	Licencias (renovación)	Zoho Desk Empresarial 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 15 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	Unidades	70	\$30,600.00	\$2,142,000.00
TOTAL GENERAL						\$2,142,000.00
Criterio de calidad a considerar:	Especificaciones técnicas, tiempo y lugar de entrega					
	"Los especificados en el término de referencias, disponible en el documento: tdr_-_renovacion_de_licencias__zoho__signed					
Estimación total de costos RD\$:	\$2,142,000.00			Responsable:	Pamela Rodríguez Fiallo	
CUR/ID O CENTRO COSTO	242560009			LÍNEA ESTRATÉGICA		

Pamela Rodríguez FialloEncargada del Centro de Atención
Multicanal**Mariloy Díaz**

Directora de Servicio Judicial

Alicia Tejada

Directora Administrativa

Jhonattan Toribio F.Director Gral. Administración y
Carrera Judicial