



# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

## Renovación de Licencias de la Plataforma de Gestión de Servicios Tecnológicos (ITSM)

Santo Domingo, R.D.  
15 de enero del 2026



## CONTENIDO

CONTENIDO .....	2
NOMBRE DEL PROCESO .....	3
OBJETIVO GENERAL .....	3
ANTECEDENTES .....	4
HITO DEL PROYECTO .....	4
FORMA DE PAGO .....	5
BIENES REQUERIDOS.....	5
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....	5
OTROS REQUERIMIENTOS .....	6
TIEMPO DE ENTREGA.....	6
LUGAR DE ENTREGA.....	6
CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	6
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	6

## NOMBRE DEL PROCESO

---

Renovación de Licencias de la Plataforma de Gestión de Servicios Tecnológicos (ITSM).

## OBJETIVO GENERAL

---

Seguir dotando al Poder Judicial de una solución integral de gestión de servicios de TI, la cual proporciona funcionalidades avanzadas para automatizar tareas y capacidades sólidas de administración de incidencias y gestión de tickets, logrando así una integración de los recursos actuales de Mesa de Servicios con otros procesos de las Dirección de Tecnología y demás áreas del Poder Judicial.

Adicionalmente, seguir contando con una única solución para la administración, gestión de servicios y bitácoras de incidencias, que brinden seguridad y soporte a los jueces y colaboradores judiciales, garantizando así el cumplimiento de buenas prácticas de TI como ITIL Y COBIT5.

### Objetivos Específicos.

- ✓ Optimización de los tiempos de respuesta del área de TI, en cuanto a incidencias reportadas.
- ✓ Gestión y administración de Tickets, creación de base de conocimientos para mejor optimización de los recursos.
- ✓ Generación de informes y controles de SLA sólidos.
- ✓ Asistencia remota a nivel nacional, disminución significativa de viajes de imprevisto debido al soporte centralizado.
- ✓ Portal de auto servicio y auto seguimiento de tickets, capacidad de monitorear en tiempo real el estatus de solicitud.
- ✓ Administración de inventario de activos de TI y software a nivel general.
- ✓ Medición de uso y administración de software.
- ✓ Cumplimiento de estándares internacionales para Gestión de Mesa de Servicio.
- ✓ Monitorización del rendimiento, facilitar el análisis y la evaluación del desempeño de los servicios TIC.

## ANTECEDENTES

---

La gestión de las TICs se ha convertido en un factor clave de éxito para todas las organizaciones tanto privadas como estatales para alcanzar la meta de digitalización de los procesos, es un hecho que el Poder Judicial Dominicano está envuelto en una transformación digital, por lo que se requiere de una estrategia ágil y firme a nivel de tecnología para poder cumplir con las grandes metas institucionales, en este sentido la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones identificó la necesidad de implementar un modelo de gestión de servicios basados en las mejores prácticas internacionales (ITIL, COBIT5) y de una herramienta tecnológica que permita habilitar canales de servicios para el acompañamiento de los servidores judiciales en los procesos de implementación de nuevas tecnológicas y de esta forma dar respuesta eficiente.

En el año 2020 se realizó el proceso de adquisición de Referencia: CP-CPJ-BS-002-2020, para la implementación de una solución basada en la Nube para la Gestión de Servicios Tecnológicos en el Poder Judicial (ITSM), resultando adjudicada la plataforma del fabricante Freshservice, dotando al Poder Judicial de una funcionalidad avanzada para automatizar tareas, junto con capacidades sólidas de administración de incidentes, gestión de tickets, gestión de activos, gestión de cambios y seguimiento a los requerimientos de tecnología a nivel nacional.

De igual manera dicha plataforma es utilizada para la gestión de servicios de varias áreas administrativas y judiciales, como la Dirección de Gestión Humana, Dirección de Infraestructura Física, Dirección de Servicio Judicial y la Dirección General de Administración y Carrera Judicial para brindar apoyo a los jueces coordinadores de los 11 distritos judiciales.

Es importante destacar que conforme a la aprobación de la Ley núm. 339-22 y su reglamento que amplía el uso de las tecnologías para las operaciones de los tribunales y de cara a la prestación de servicios al ciudadano, por lo que sigue siendo una necesidad de gran relevancia contar con la plataforma de gestión de incidencias para el soporte y seguimiento a todos los requerimientos que sean generados de cara a la implementación de la ley de usos de medios digitales.

## HITO DEL PROYECTO

---

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

- a) Hito No. 1: Entrega del Licenciamiento.

## FORMA DE PAGO

La forma de pago aplicable del proceso es:

- a) 100% Pago total contra entrega de los bienes requeridos, validado por una certificación de recepción por parte de la Dirección de Tecnología.

## BIENES REQUERIDOS

Ítem	Descripción de los bienes y servicios	UDM	Cantidad
1	Renovación de Licencias (Agentes) Fresh Services – Pro	Licencias	207

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

LICENCIAS PARA USO DE LA PLATAFORMA ITSM DEL PJ			
Cant.	UDM	Descripción	Especificaciones Técnicas
207	Licencias	Freshservice PRO (ITSM)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de problemas.</li> <li>2. Gestión de cambios.</li> <li>3. Gestión de lanzamientos.</li> <li>4. Gestión de proyectos.</li> <li>5. Gestión de licencias de software.</li> <li>6. Gestión de contratos.</li> <li>7. Gestión de alertas.</li> <li>8. Analítica Pro.</li> <li>9. Controles de acceso Pro.</li> <li>10. Paneles de equipo.</li> <li>11. Restricción de rango de IP.</li> <li>12. 5,000 transacciones de orquestación/mes/cuenta.</li> <li>13. Gestión de SaaS.</li> </ol> <p><b>Vigencia: 12 meses</b></p>

## OTROS REQUERIMIENTOS

DOCUMENTOS	
DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA	
REQUISITOS OBLIGATORIOS	
Req.	Especificaciones
1	<b>Carta fabricante:</b> Presentar carta del fabricante que avale que el oferente está autorizado a vender los bienes y/o servicios, así como la garantía para el tiempo solicitado.

## TIEMPO DE ENTREGA

El tiempo de entrega de los bienes requeridos debe realizarse a más tardar en cinco (05) días, contados a partir de la recepción de la Orden de Compra.

## LUGAR DE ENTREGA

La entrega de las licencias debe ser aprovisionadas en el portal de administración de la plataforma de gestión de servicios (ITSM) del Poder Judicial y validada por la Dirección de Tecnología de la Información y la Comunicación, mediante los medios digitales aprobados por el Poder Judicial.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los bienes requeridos y los otros requerimientos serán evaluados bajo el método de **Cumple / No Cumple**, utilizando el siguiente criterio:

Ítem	Bienes Requeridos	No.	Detalles	Cumplimiento
x	Licencias Requeridas	1	Especificaciones técnicas	Cumple/No Cumple
		2	Vigencia	Cumple/No Cumple

## 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.



Aseguramos que los criterios utilizados en 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 Renovación de la Licencias de la plataforma de Gestión de Servicios Tecnológicos (ITSM).

**Elaborado por:**

**Wendy Suero Quezada**  
Coordinadora de Servicios TIC

**Jhonattan Paniagua**  
Soporte Técnico II

**Oriolis Camilo**  
Gerente de Servicios TIC

**Revisado por:**

**Emmanuel Tejada**  
Subdirector de Seguridad de la Información  
y Servicios TIC

---Fin del documento---