



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y CARRERA JUDICIAL

DIRECCIÓN DE SERVICIO JUDICIAL Y OPERACIONES

Especificaciones Técnicas - Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

Especificaciones Técnicas

Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial y Operaciones

Dirección de Servicio Judicial y Operaciones
04 de febrero 2026



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y CARRERA JUDICIAL

DIRECCIÓN DE SERVICIO JUDICIAL Y OPERACIONES

Especificaciones Técnicas - Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

Contenido

1.	NOMBRE DE PROYECTO	2
2.	OBJETIVO DE LA ADQUISICIÓN / CONTRATACIÓN	2
3.	FUENTE DE RECURSOS	2
4.	BIENES Y ACCESORIOS REQUERIDOS	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL BIEN / SERVICIO	2
6.	OTROS REQUERIMIENTOS	3
7.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS	3
8.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	4
9.	TIEMPO DE ENTREGA	4
10.	CONDICIONES/FORMA DE PAGO	5



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y CARRERA JUDICIAL
DIRECCIÓN DE SERVICIO JUDICIAL Y OPERACIONES

Especificaciones Técnicas - Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

1. NOMBRE DE PROYECTO

Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial y Operaciones.

2. OBJETIVO DE LA ADQUISICIÓN / CONTRATACIÓN

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 Contacto del Poder Judicial y áreas de apoyo de la Administración de Servicio Judicial y Operaciones del Poder Judicial.

3. FUENTE DE RECURSOS

Los recursos provienen del presupuesto del Consejo del Poder Judicial, asignados a la Dirección de Servicio Judicial y Operaciones correspondiente al año 2026.

4. BIENES Y ACCESORIOS REQUERIDOS

Item	Cant.	UDM	Nombre	Descripción
1	70	Unidad	Zoho Desk Enterprise	Renovación de licencia de Software.

5. DESCRIPCIÓN DEL BIEN / SERVICIO

SOFTWARE PARA LAS OPERACIONES DEL PODER JUDICIAL

Item	Cant.	UDM	Nombre	Descripción de los bienes y servicios	Meses de vigencia
1	70	UD	Renovación Licencias Zoho Desk Enterprise	"Esta renovación del licenciamiento debe tener las siguientes funcionalidades básicas: Gestión de equipos Zia - Inteligencia artificial (beta) 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 30 agentes ligeros 20 licencias zoho assist Telefonía	12 meses

				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 Generación de tickets de varios departamentos	"
--	--	--	--	--	---

6. OTROS REQUERIMIENTOS

Adicionalmente, de manera obligatoria, el oferente debe presentar en su Oferta Técnica lo siguiente:

DOCUMENTACIÓN PARA PRESENTAR
Experiencia del oferente: Demostrar por lo menos dos (2) años de experiencia ofreciendo bienes y servicios similares a los bienes ofertados en el presente proceso. Comprobado mediante copia certificada por el representante legal del oferente de por lo menos un (1) contrato u orden de compra.
Carta fabricante: 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.

7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Culminado el proceso de recepción de ofertas, la Gerencia de Compras y Contrataciones remite a los peritos correspondientes las propuestas presentadas para su evaluación, quienes verificarán que las mismas cumplan con los requisitos técnicos requeridos.

Las ofertas serán evaluadas con base a los requerimientos especificados en el numeral 5 de estos términos de referencia bajo el método de **Cumple / No cumple**, utilizando un formato similar al siguiente cuadro:

Item	Bienes requeridos	No.	Detalles	Cumplimiento
1	Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial	1.	Especificaciones técnicas	Cumple/ No Cumple
		2.	Garantías	Cumple/No cumple



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y CARRERA JUDICIAL

DIRECCIÓN DE SERVICIO JUDICIAL Y OPERACIONES

Especificaciones Técnicas - Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

La Gerencia de Compras y Contrataciones no estará obligado a declarar habilitado y/o adjudicatario a ningún oferente que haya presentado sus ofertas, si las mismas no demuestran que cumplen con los presentes términos de referencia.

8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación se efectuará a favor de **un único oferente** que cumpla con las especificaciones técnicas mínimas establecidas en las Condiciones Generales del Proceso y sea calificada como la más conveniente para los intereses institucionales.

9. TIEMPO DE ENTREGA

El tiempo de entrega de los bienes requeridos debe efectuarse a más tardar (30) días, contados a partir de la recepción de la orden de compra correspondiente.

La entrega debe ser realizada en el software de operación en la nube del Centro de Atención Multicanal y Control de Gestión del Poder Judicial.



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y CARRERA JUDICIAL

DIRECCIÓN DE SERVICIO JUDICIAL Y OPERACIONES

Especificaciones Técnicas - Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

10. CONDICIONES/FORMA DE PAGO

Único pago	100%	A los 30 días con la conformidad de entrega del bien.
------------	------	---

Firmado por:

Peritos:

Juan P. Burgos H.

Gerente de Atención Multicanal

Pamela B. Fiallo

Encargada de Atención Telefónica

Rafael Eusebio

Coordinador Administración de
Sistemas ERP

Revisado por:

Glennys M. Díaz

Subdirectora de Servicios

Autorizado por:

Mariloy Díaz

Directora de Servicio Judicial y Operaciones



PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA

Rafael Eusebio

Pamela Bernarda Rodríguez Fiallo

JUAN PABLO BURGOS HENRIQUEZ

Glennys M. Díaz Ferreira

Mariloy Díaz Rodríguez

Documento firmado digitalmente, puede validar su integridad en el siguiente enlace:

<https://firma.poderjudicial.gob.do/inbox/app/poderjudicial/v/IOII-M6H0-1CWB-3PCQ>

