



## *Especificaciones Técnicas*

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

SANTO DOMINGO, R.D.  
Administración de Servicio Judicial  
Fecha: 14 de marzo 2024  
Versión 1.0



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS  
Adquisición de licencias de software para las operaciones  
del personal de Servicio Judicial

## Contenido

1. Nombre del proyecto:.....	2
2. Objetivo de la adquisición/requerimiento:.....	2
3. Fuente de recursos .....	2
4. Otros requerimientos aplicables. ....	3
5. Criterios de evaluación de las ofertas .....	3
6. Criterios de adjudicación .....	4
7. Condiciones de ejecución y entrega .....	4
8. Condiciones / Forma de Pago .....	4
9. Anexos .....	5



## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

#### 1. Nombre del proyecto:

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

#### 2. Objetivo de la adquisición/requerimiento:

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.

#### 3. Fuente de recursos

Los recursos provienen del presupuesto del Consejo del Poder Judicial, asignados a la Administración General de Servicio Judicial correspondiente al año 2024.

#### Descripción del bien o servicio:

SOFTWARES PARA LAS OPERACIONES DEL PODER JUDICIAL					
LOTE	NOMBRE	DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	MESES VIGENCIA
1	Zoho Desk Empresarial	<b>Esta renovación del licenciamiento debe tener las siguientes funcionalidades básicas:</b> 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	70	Unidad	12 meses



## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

		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			
--	--	--	--	--	--

#### 4. Otros requerimientos aplicables.

DOCUMENTOS	
A. DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA	
REQUISITOS OBLIGATORIOS	
Req.	Especificaciones
A.1	<b>Carta fabricante:</b> Presentar carta del fabricante que avale que el oferente está autorizado a vender los servicios, conforme a los modelos comerciales de cada fabricante.

#### 5. 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 se evaluarán según los requerimientos indicados en el numeral 4 de estos términos de referencia.

Ítem	Bienes Requeridos	No.	Detalles	Cumplimiento
x	Bien Requerido	1	Especificación técnica	Cumple/No Cumple
		2	Oferta Económica	Menor Precio/Tiempo de Entrega
		3	...	

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.



## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

#### 6. Criterios de adjudicación

La adjudicación será decidida a favor de un **ÚNICO** oferente cuya propuesta:

- a) 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
- b) Presente el menor precio

#### 7. Condiciones de ejecución y entrega

El tiempo de entrega debe efectuarse como máximo en diez (10) días desde la recepción de la Orden de compra.

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.

#### 8. Condiciones / Forma de Pago

Pago 100% de los servicios requeridos, contra entrega y recepción conforme por parte de la Dirección de Servicio Judicial y Operaciones.

Crédito a 30 días contra recepción conforme y la presentación de la factura con comprobante gubernamental con sus impuestos al día.



# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

## Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

### 9. Anexos

FORMULARIO EVALUACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS						
Nombre del Proceso:		Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial				
Referencia del Proceso:		242560009				
Fecha de Evaluación:		04/04/2024				
MATRIZ DE EVALUACIÓN CONSOLIDADA						
EVALUACIÓN TÉCNICA			OFERTAS EVALUADAS			
ASPECTOS A EVALUAR		CRITERIO				
Especificaciones Técnicas			Evaluación	Comentario	Evaluación	Comentario
<b>Zoho Desk Empresarial, renovación de 70 licencias con una vigencia de (12) meses :</b> Esta renovación del licenciamiento debe tener las siguientes funcionalidades básicas: 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		CUMPLE / NO CUMPLE				
Carta fabricante: Presentar carta del fabricante que avale que el oferente está autorizado a vender los servicios, conforme a los modelos comerciales de cada fabricante.						

**Firmado por:**

**Pamela B. Rodriguez Fiallo**

Encargada del Centro de Atención Multicanal

**Ricy Bidó**

Gerente de Sistemas TIC

**Mariloy Díaz**

Directora de Servicio Judicial y Operaciones

**Jeidri Ramirez**

Coordinadora de Sistema