



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y CARRERA JUDICIAL
DIRECCIÓN DE SERVICIO JUDICIAL Y OPERACIONES
Especificaciones Técnicas - Adquisición de paquetes de remisión de mensajes de
WhatsApp y SMS

Especificaciones Técnicas

Adquisición de paquete de remisión de mensajes de WhatsApp y SMS.



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	4
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 paquetes de remisión de mensajes de WhatsApp y SMS

1. NOMBRE DE PROYECTO

Adquisición de un paquete de mensajes salientes de WhatsApp y SMS para remisión de avisos e informaciones a los usuarios del Poder Judicial.

2. OBJETIVO DE LA ADQUISICIÓN / CONTRATACIÓN

El presente documento tiene por objeto establecer el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, de naturaleza reglamentaria, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas, que deseen participar en este proceso de excepción por exclusividad para la adquisición de paquetes de mensajes de salientes vía WhatsApp y SMS.

Este servicio se gestionará a través del software de Chatbot BotPro, provisto por Sendiu Group, herramienta que se encuentra actualmente implementada y operativa en el Portal de Acceso Digital del Poder Judicial, garantizando así la compatibilidad con la plataforma instalada.

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

Lote único	Ítem	Nombre	Descripción
1	1	Paquete de 45,000 mensajes salientes de WhatsApp a través del sistema BotPro.	Paquete de 45,000 mensajes salientes de WhatsApp para avisos e informaciones a ser remitidos de manera automatizada a través de la plataforma de mensajería de BotPro.
	2	Paquete de 20,000 mensajes salientes de SMS a través del sistema BotPro.	Paquete de 20,000 mensajes de textos, imágenes, documentos, enlaces, procesos de validación de doble vía.

5. DESCRIPCIÓN DEL BIEN / SERVICIO

Item	Nombre	Descripción de los bienes y servicios
1	Paquete de 45,000 mensajes salientes de WhatsApp a través del sistema BotPro.	<ul style="list-style-type: none">○ Capacidad de enviar hasta 45,000 mensajes a los usuarios a través de WhatsApp.○ Mensajes que puedan ser enviados en formato de video, GIF, imágenes o documentos.○ Facilidad para que los mensajes incluyan enlaces, emojis y botones.○ Capacidad para generar reportes sobre el estatus de las entregas y el desempeño de las campañas salientes.○ Habilitación de las conversaciones de utilidad y autenticación.



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

Especificaciones Técnicas - Adquisición de paquetes de remisión de mensajes de WhatsApp y SMS

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Mensajes programados utilizando los mecanismos establecidos por META para enviar mensajes autorizados. ○ Soporte de personal calificado para el proceso de remisión de los mensajes y fallas técnicas, con un tiempo de respuesta de 2 horas para fallas que impiden el envío de mensajes y/o consideradas como críticas y 4 horas para fallas que afectan la calidad de los mensajes. ○ Entrenamiento incluido para la configuración y remisión de mensajes. ○ Mensajes contratados sin fecha de caducidad. ○ Garantía de confidencialidad de los mensajes, los números de teléfono y demás datos cargados para el envío de los mensajes.
2	Paquete de 20,000 mensajes salientes de SMS a través del sistema BotPro.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Capacidad de enviar 20,000 SMS a los usuarios. ○ Mensajes que pueda ser enviados con capacidad de acceso a documentos (contratos, imágenes, pdf, documentos personalizados y documentos con acceso seguro). ○ Capacidad para verificar las visualizaciones de los enlaces compartidos, verificar cuando el mensaje fue recibido y leído por el usuario. ○ SMS doble vía: que el usuario pueda escribir o/ y cualquier otro flujo que se requiera recibir del usuario. ○ Permite crear flujos predeterminados de auto respuesta. ○ Puede estar iniciado por la organización (MT) o por el usuario (MO). ○ Soluciones híbridas con el portafolio de BotPro como: <ul style="list-style-type: none"> ○ SMS to BotPro: Capacidad de enviar al usuario un SMS con un enlace a BotPro responsive. ○ SMS to WhatsApp: Capacidad de enviar al usuario un SMS con un enlace a WhatsApp (API que abre el WhatsApp del usuario apuntando al número de la organización) para que el usuario inicie la conversación de WhatsApp desde el SMS. ○ Capacidad para llevar al usuario a un formulario de captura y actualización de los datos del usuario. ○ Autenticación de doble Factor: Generación, envío y validación de un OTP (one time password).

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. Comprobado mediante copia certificada por el representante legal del oferente de por lo menos un (1) contrato u orden de compra.



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

Especificaciones Técnicas - Adquisición de paquetes de remisión de mensajes de WhatsApp y SMS

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	Paquete de 45,000 mensajes salientes de WhatsApp a través del sistema BotPro.	1.	Especificaciones técnicas y/o descripción del servicio	Cumple/ No Cumple
		2.	Garantías	Cumple/No cumple
2	Paquete de 20,000 mensajes salientes de SMS a través del sistema BotPro.	1.	Especificaciones técnicas y/o descripción del servicio	Cumple/ No Cumple
		2.	Garantías	Cumple/No cumple

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 y/o servicios 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 para el envío de la mensajería saliente de WhatsApp y SMS.



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

Especificaciones Técnicas - Adquisición de paquetes de remisión de mensajes de WhatsApp y SMS

10. CONDICIONES/FORMA DE PAGO

Criterio	Porcentaje	Descripción
Único pago	100%	A los 30 días con la conformidad de entrega del bien dentro de la plataforma.

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
Pamela Bernarda Rodríguez Fiallo
Rafael Eusebio
Glennys M. Díaz Ferreira
JUAN PABLO BURGOS HENRIQUEZ
Mariloy Díaz Rodríguez

Documento firmado digitalmente, puede validar su integridad en el siguiente enlace:
<https://firma.poderjudicial.gob.do/inbox/app/poderjudicial/v/KLPN-QOUC-YUNN-M64L>

