



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Contratación de servicio de mantenimiento de la solución basada en Microsoft Dynamics AX existente en el Tribunal Constitucional

Fecha:

19 de agosto de 2026

	Gestión Administrativa	Código: TC-GA-F122
	Especificaciones Técnicas	Fecha de Emisión: Agosto 2025
		Versión: 1
		Página 1 de 7

Tabla de contenido

I.	Datos generales de la solicitud	2
a.	Nombre del requerimiento	2
b.	Unidad organizativa responsable	2
II.	Objetivo y alcance	2
III.	Fuente de recursos.....	2
IV.	Duración del servicio.....	2
V.	Documentos a presentar	2
VI.	Descripción del bien / servicio a adquirir	3
VII.	Condiciones de pago	7
VIII.	Conocimiento y aceptación de la ficha técnica.....	7

	Gestión Administrativa	Código: TC-GA-F122
	Especificaciones Técnicas	Fecha de Emisión: Agosto 2025
		Versión: 1
		Página 2 de 7

I. Datos generales de la solicitud

a. Nombre del requerimiento

Contratación de servicio de mantenimiento de la solución basada en Microsoft Dynamics AX 2012 R3 existente en el Tribunal Constitucional.

b. Unidad organizativa responsable

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

II. Objetivo y alcance

Contratar un servicio especializado de soporte técnico y mantenimiento para la solución Microsoft Dynamics AX 2012 R3 actualmente implementada y en producción en el Tribunal Constitucional, con el propósito de garantizar su estabilidad, continuidad operativa y correcto funcionamiento de las funcionalidades existentes.

Alcance: El servicio comprenderá la atención, diagnóstico, corrección y solución de incidentes relacionados con las funcionalidades, configuraciones, integraciones y componentes actualmente implementados en Microsoft Dynamics AX 2012 R3, así como las actividades preventivas y correctivas necesarias para preservar la continuidad operativa de la solución. La contratación no contempla la implementación de una nueva solución ERP, ni la incorporación de nuevos módulos o funcionalidades, salvo ajustes menores estrictamente necesarios para la corrección de incidentes o la continuidad operativa de la plataforma existente.

III. Fuente de recursos

Certificación de existencia de fondos Núm. CERT-000004076 adjunta.

IV. Duración del servicio o suministro del bien

El servicio tendrá una duración de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de inicio establecida contractualmente o de la emisión de la orden de inicio correspondiente.

V. Documentos a presentar

DOCUMENTACIÓN DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA	
REQUISITOS	
1	Documentación que demuestre su estado de vigencia de partners de Microsoft, mediante acreditación o designación vigente relacionada con Business Applications o su equivalente dentro del programa de socios de Microsoft.
2	Evidencia de experiencia comprobable de la empresa en implementación, soporte, mantenimiento o administración de soluciones Microsoft Dynamics AX, incluyendo Microsoft Dynamics AX 2012 R3.
3	Certificación o constancia de buena ejecución correspondiente a servicios similares realizados por el oferente.

	Gestión Administrativa	Código: TC-GA-F122
	Especificaciones Técnicas	Fecha de Emisión: Agosto 2025
		Versión: 1
		Página 3 de 7

VI. Descripción del bien / servicio a adquirir ¹

No.	Descripción	Especificaciones
1	Servicio requerido	Servicio especializado de soporte técnico y mantenimiento de la solución Microsoft Dynamics AX 2012 R3 actualmente implementada y en producción, orientado a garantizar su continuidad operativa, estabilidad y correcto funcionamiento.
2	Duración del servicio requerido	Doce (12) meses, contados a partir de la fecha de inicio establecida contractualmente o de la emisión de la orden de inicio correspondiente.
3	Competencia requerida de la firma a proveer el servicio requerido	Empresa con experiencia comprobable en servicios de soporte, mantenimiento, implementación o administración de Microsoft Dynamics AX y con vinculación vigente al ecosistema de partners de Microsoft o su equivalente vigente.
4	Características actuales de la solución basada en Microsoft Dynamics	1. Versión del producto: Microsoft Dynamics AX 2012 R3 2. Número de estaciones de trabajo: 67 3. Localidades: 1 4. Módulos: Administrativo, financiero y humano. 5. Instalación en las premisas. 6. Números de servidores: 3 (aplicación, base de datos y acceso remoto). 7. Replicación a la nube a modo de contingencia operativa y de resguardo de datos. 8. Existencia de tres (3) ambientes: preproducción, calidad y productivo.
5	Alcance del servicio requerido	El servicio comprenderá las actividades necesarias para mantener la continuidad y correcto funcionamiento de la solución Microsoft Dynamics AX 2012 R3 actualmente implementada, incluyendo: 1. Diagnóstico, análisis y solución de incidentes que afecten las funcionalidades existentes. 2. Corrección de errores de aplicación, configuración o parametrización relacionados con la operación actual de la plataforma. 3. Apoyo en la actualización, inserción o corrección de datos cuando estas acciones no puedan ser realizadas por los usuarios autorizados debido a restricciones funcionales o técnicas de la solución.

¹ No se permite la colocación de marcas.



Gestión Administrativa

Código: **TC-GA-F122**

Fecha de Emisión:
Agosto 2025

Especificaciones Técnicas

Versión: 1

Página 4 de 7

No.	Descripción	Especificaciones
		4. Ajustes controlados en base de datos, parámetros o configuraciones cuando sean necesarios para la solución de incidentes. 5. Revisión y atención de problemas relacionados con integraciones existentes. 6. Ejecución de actividades preventivas y correctivas orientadas a preservar la estabilidad y continuidad operativa. 7. Análisis de eventos, registros y errores relacionados con Microsoft Dynamics AX 2012 R3. 8. Recomendaciones técnicas sobre riesgos o situaciones identificadas durante la prestación del servicio. 9. Escalamiento de incidentes conforme a su criticidad y documentación de los incidentes atendidos y de las soluciones aplicadas. Clasificación de incidentes Crítico: incidente que provoca indisponibilidad total del sistema productivo o imposibilita la ejecución de un proceso institucional esencial, sin existir una alternativa operativa viable. Alto: incidente que afecta significativamente una funcionalidad o proceso relevante, ocasionando una degradación importante del servicio, aunque la plataforma continúe disponible parcialmente o exista una alternativa temporal. Mediano: incidente que afecta una funcionalidad específica o un grupo limitado de usuarios, sin impedir la operación general de la solución y para el cual existe una alternativa temporal. Bajo: consulta, error menor, incidencia cosmética, solicitud de orientación o situación que no afecta de manera significativa la continuidad de las operaciones. No forman parte del alcance ordinario del servicio la implementación de nuevos módulos, desarrollos mayores, proyectos de migración, actualización de versión o incorporación de nuevas funcionalidades. Cualquier actividad de esta naturaleza deberá ser previamente evaluada y autorizada por el Tribunal Constitucional. Toda modificación que implique cambios directos en base de datos, código fuente, configuraciones críticas o componentes del ambiente productivo deberá ser



Gestión Administrativa

Código: **TC-GA-F122**

Fecha de Emisión:
Agosto 2025

Especificaciones Técnicas

Versión: 1

Página 5 de 7

No.	Descripción	Especificaciones
		previamente coordinada y autorizada por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación. Cuando técnicamente sea posible, los cambios deberán validarse previamente en los ambientes de calidad o preproducción. El proveedor y el personal asignado deberán mantener estricta confidencialidad respecto de la información, datos, configuraciones y credenciales a las que tengan acceso durante la prestación del servicio y cumplir las políticas internas de seguridad de la información del Tribunal Constitucional.
6	Características del servicio de soporte técnico requerido	1. El proveedor deberá disponer de mecanismos para el registro, seguimiento, escalamiento y cierre de los incidentes reportados. 2. Horario regular de soporte: lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., excluyendo días feriados oficialmente establecidos. 3. Atención fuera del horario regular: aplicará exclusivamente para incidentes clasificados como críticos que provoquen indisponibilidad del ambiente productivo o afecten un proceso institucional esencial sin alternativa operativa disponible. 4. Modalidad: la atención podrá ser realizada de manera remota, telefónica o presencial, dependiendo de la naturaleza y complejidad del incidente. 5. Tiempos máximos de respuesta inicial según criticidad: a. Crítico: máximo dos (2) horas desde la notificación del incidente. El proveedor deberá mantener atención continua, incluyendo fuera del horario regular, hasta restablecer el servicio o implementar una solución temporal que permita recuperar la operación. b. Alto: máximo cuatro (4) horas laborales. La atención deberá mantenerse de forma prioritaria durante el horario regular y podrá extenderse fuera de dicho horario cuando la criticidad y avance del incidente así lo requieran. c. Mediano: máximo ocho (8) horas laborales. Será atendido durante el horario regular conforme al orden de prioridad y afectación operativa. d. Bajo: máximo dieciséis (16) horas laborales. Será atendido dentro del horario regular de soporte.

No.	Descripción	Especificaciones
		6. Los tiempos indicados corresponden al tiempo máximo para iniciar formalmente la atención del incidente y no necesariamente al tiempo de resolución, debido a que este último dependerá de la naturaleza y complejidad técnica del caso. 7. El proveedor deberá mantener un coordinador o punto único de contacto para la gestión y escalamiento de los servicios, así como un procedimiento de escalamiento técnico y administrativo para incidentes que no puedan ser resueltos dentro de los tiempos normales de atención. 8. La atención deberá ser proporcionada por personal técnico con conocimientos y experiencia comprobable en Microsoft Dynamics AX 2012 R3 y tecnologías relacionadas.
7	Informes requeridos	1. Informe de incidente. Por cada incidente atendido, el proveedor deberá documentar como mínimo: identificación del incidente; fecha y hora del reporte; descripción; nivel de criticidad; fecha y hora de inicio de atención; diagnóstico; actividades ejecutadas; solución temporal, cuando aplique; solución definitiva implementada; fecha y hora de restablecimiento o cierre; y recomendaciones técnicas, cuando correspondan. Este informe deberá remitirse dentro de los dos (2) días laborables siguientes al cierre del incidente. 2. Informe mensual de gestión. El proveedor deberá remitir, dentro de los primeros cinco (5) días laborables de cada mes, un informe correspondiente al mes anterior que incluya como mínimo: incidentes registrados; clasificación por criticidad; estado; tiempos de respuesta; cumplimiento de los niveles de servicio; incidentes recurrentes; actividades preventivas o correctivas realizadas; y recomendaciones técnicas relevantes. 3. Informe final. Al concluir el contrato, el proveedor deberá presentar un informe consolidado de los servicios prestados, incluyendo incidentes atendidos, actividades realizadas, principales hallazgos, riesgos identificados y recomendaciones para la continuidad operativa de la plataforma.

	Gestión Administrativa	Código: TC-GA-F122
	Especificaciones Técnicas	Fecha de Emisión: Agosto 2025
		Versión: 1
		Página 7 de 7

No.	Descripción	Especificaciones
8	Metodología de trabajo	El proveedor podrá utilizar la metodología, procedimientos y herramientas de gestión que considere apropiados para la prestación del servicio, siempre que estos sean compatibles con los presentes términos de referencia y con las políticas, procedimientos y controles internos del Tribunal Constitucional.

Los oferentes participantes en esta contratación serán evaluados bajo la modalidad de CUMPLE / NO CUMPLE. La oferta deberá cumplir con la totalidad de los requerimientos técnicos establecidos en estas especificaciones para ser considerada técnicamente conforme.

CRITERIO PARA EVALUAR: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS				
Ítem	Bienes Requeridos	No.	Detalles	Cumplimiento
x	Solución requerida	1	Especificaciones técnicas	Cumple/ No Cumple

VII. Condiciones de pago

El pago de los servicios se realizará en dos (2) cuotas semestrales, las cuales serán pagadas por adelantado.

VIII. Conocimiento y aceptación de la ficha técnica

La sola presentación de la oferta por el oferente confirma que reconoce haber leído, comprendido y aceptado los términos y condiciones establecidos en esta ficha y procedimiento de compra.

	FEDERICO MARTE ROSA - IDCDO-00115309379 19/08/2026 16:12:12 AST -04 Firma con certificado digital https://documents.viafirma.com/documents-web/v/L09A-NOAG-OF1O-TY5Z-F178-7170-3322-30
Federico Marte R. Encargado de Infraestructura en funciones de Director de Tecnología de la Información y Comunicación	
Firma y sello unidad organizativa responsable	



TRIBUNAL CONSTITUCIONAL - REPÚBLICA DOMINICANA
Documento validado digitalmente, puede validar su integridad en el siguiente enlace:



<https://documents.viafirma.com/documents-web/v/B09A-NOAG-OF1O-TLC5-8178-7169-9022-54>

19/08/2026 16:05:02 AST -04

