



“Elaboración de un Modelo de Gestión de la Infraestructura de las Telecomunicaciones del Estado y Creación de los Términos de Referencia para Elaborar las Bases de Licitación de Contratos Marco”



Organismo Central de Administración Ruta 5D
Definición de roles y funciones

7 de Septiembre 2004

Índice

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ORGANISMO DE ADMINISTRACIÓN CENTRAL RUTA 5D	4
2.1	OBJETIVO	4
2.2	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE RUTA 5D	4
2.3	ROLES Y ATRIBUCIONES	5
2.4	CONSTITUCIÓN ORGÁNICA	6
2.5	MODELO DE TARIFICACIÓN	7

1 INTRODUCCIÓN

Con el objeto de conformar la Ruta 5D como una red única de telecomunicaciones nacional e integrada, se diseñó una solución técnica que corresponde a la conformación de un Backbone redundante nacional provisto por dos proveedores y puntos de acceso que permiten la conexión al Backbone. La conexión de puntos finales a los puntos de acceso al Backbone será provista por todas aquellas empresas de telecomunicaciones que ofrezcan este servicio y también por los dos proveedores del Backbone. Todos estos proveedores competirán para entregar el servicio de conexión de puntos finales.

Para lograr una adecuada implementación y el buen funcionamiento de la red, es imprescindible la coordinación y la integración por lo que se hace necesaria la existencia de un ente administrador centralizado que sea capaz de lograr que este esquema permita la conectividad de los servicios públicos de manera económica y eficiente, obteniendo un servicio de calidad.

2 ORGANISMO DE ADMINISTRACIÓN CENTRAL RUTA 5D

2.1 OBJETIVO

La Ruta 5D, estará controlada y administrada por una entidad central, quién será la cara frente a las reparticiones públicas cuya misión será atender sus requerimientos de conectividad. Esta entidad central deberá mantener la red integrada del Estado y ser el nexo entre los proveedores que conforman la red y prestan los servicios, y las distintas instituciones públicas.

Este organismo central actuará como ente integrador de manera que las instituciones públicas sólo se relacionan con esta entidad mediante un contrato y no se relacionan con múltiples proveedores con múltiples contratos.

El organismo central deberá ofrecer las soluciones de conectividad más económicas, para que sea atractivo a las reparticiones públicas incorporarse a Ruta 5D.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE RUTA 5D

La estructura de la Ruta 5D se compone de un Backbone redundante provisto por dos proveedores distintos e independientes entre sí. Este Backbone contará con puntos de acceso en las ciudades principales. Las reparticiones públicas, puntos finales, deberán conectarse a estos puntos de acceso. Los proveedores que podrán entregar conectividad de puntos finales corresponden a los dos proveedores del Backbone y a cualquier otro proveedor capaz de entregar este servicio y que esté inscrito en un registro de proveedores de servicios de red y otros servicios relacionados de valor agregado que mantendrá el Organismo Central de Administración.

La conexión de los puntos finales se distribuirán de la siguiente manera:

- De los dos proveedores del backbone, cada uno de ellos tendrá garantizado un 30% de los puntos finales a conectar.
- La conectividad del 40% de los puntos restantes se distribuirá de acuerdo a la competencia entre todos los otros proveedores capaces de entregar este servicio y que estén inscritos en el registro y también entre los dos del Backbone.

2.3 ROLES Y ATRIBUCIONES

Los roles y atribuciones de este Organismo Central están relacionados con su labor como ente administrador de Ruta 5D habiéndose los siguientes roles y atribuciones principales:

1. Creación y administración de registro de proveedores de conectividad: El Organismo Central llevará un registro en el que se inscribirán los de proveedores de telecomunicaciones identificando las zonas o localidades en las cuales proveen servicio. Este registro permitirá solicitar cotizaciones para la conexión de puntos finales. Además se prevé la incorporación de otros servicios relacionados de valor agregado como seguridad, administración de redes locales, hosting, etc.
2. Recepción de los requerimientos de comunicación y servicios de las reparticiones del Estado: Las reparticiones públicas deberá hacer sus solicitudes de servicios de conectividad frente al Organismo de Administración Central Ruta 5D y no directamente a proveedores de telecomunicaciones. Este Organismo será el encargado de relevar estos requerimientos a los proveedores inscritos para que éstos ofrezcan conectividad.
3. Encargarse de contratar los enlaces de comunicación y servicios para constituir la Red de Comunicación del Estado: El Organismo Central será el que suscriba los contratos de conectividad y no las reparticiones públicas directamente con los proveedores. De esta forma, para las reparticiones públicas existirá un único proveedor de conectividad y para las empresas inscritas existirá un solo cliente o contraparte.
4. La optimización de los aspectos económicos: Configuración de soluciones para instituciones públicas a partir de mejores ofertas de proveedores. Se encargará de configurar la mejor solución técnica con las mejores condiciones comerciales para cada caso. Cada vez que se reciba un requerimiento de conectividad de un servicio público, el Organismo Central, solicitará cotizaciones a los proveedores inscritos. Estas cotizaciones serán evaluadas de manera de obtener contratar al proveedor que ofrezca las mejores condiciones técnicas y económicas.
5. Centralización de cobranzas: El Organismo Central será el encargado de cobrar a las instituciones por los servicios prestados y pagar a los proveedores correspondientes.
6. Administración de aspectos contractuales con los proveedores: Se encargará de la administración de los contratos en cuanto a su aprobación, cumplimiento, renovación o término. Así mismo deberá asegurar la transparencia de las licitaciones, administración y contratos.
7. Mantenimiento del equilibrio de la distribución de puntos a conectar: El Organismo Central deberá preocuparse de mantener en todo momento la restricción de que los dos proveedores del Backbone deben tener garantizado cada uno un mínimo del 30% de los puntos finales a conectar y debe encargarse de distribuir el resto de los puntos entre estos dos proveedores y los demás que están inscritos en el registro.

8. Definición de estándares técnicos y de calidad de servicio: Se encargará de la definición de estándares que deben cumplir los proveedores que se integren a la red Ruta 5D, así como de la definición del conjunto de servicios a entregar. Estas definiciones permitirán establecer acuerdos de nivel de servicio (SLA) que los proveedores deberán cumplir.
9. Monitoreo de calidad de servicio: Tendrá la facultad de monitorear la calidad del servicio entregado por cada uno de los proveedores involucrados para determinar el cumplimiento de los SLA. Cada nivel de servicio tendrá una métrica asociada un rango de valores aceptables. Estos niveles de servicio deben ser monitoreados y controlados con los acuerdos de manera de verificar que el servicio que se está entregando corresponde al acordado
10. Aplicación de multas: Los SLA estarán sujetos a la aplicación de multas. El Organismo Central será el encargado de hacer efectivas las multas cuando el resultado del monitoreo demuestre que hubo incumplimientos de los acuerdos de nivel de servicio. Estas multas estarán tabuladas de acuerdo al tipo de incumplimiento y el tipo de servicio y serán conocidas por los proveedores. Las multas serán definidas de acuerdo a cada SLA y su criticidad. Las multas serán aplicadas mensualmente de acuerdo al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y se descontarán del valor de la cuota del servicio
11. Centralización de mesa de ayuda y soporte: El Organismo Central actuará también como mesa de ayuda y soporte frente a las reparticiones conectadas. De esta manera, cuando una oficina presente problemas de conectividad, sólo deberá dirigir su queja o solicitud a una única mesa de soporte y ayuda que será la encargada de coordinar la solución de problemas con los proveedores correspondientes que sena los responsables en cada caso.

2.4 CONSTITUCIÓN ORGÁNICA

Este organismo central deberá depender del Estado y se deberá decidir acerca de su constitución y naturaleza. Dependerá del Ministerio del Interior quién será el responsable de su funcionamiento.

Se recomienda la externalización de esta administración central a un integrador o proveedor independiente, el cual no puede ser ninguno de los proveedores de la solución ni ser parte comprometida. Sin embargo, esta función podría ser desarrollada internamente por el Ministerio del Interior como una extensión a la administración de la Intranet del Estado.

Los requisitos para este ente central se deben definir de acuerdo a su rol y atribuciones. Debe tener personal competente desde el punto de vista técnico y con capacidad de administración de contratos que le permita ser la contraparte única de los proveedores.

2.5 MODELO DE TARIFICACIÓN

El modelo de tarificación deberá estar normado por el Organismo Central y seguir un estándar para que los precios y servicios sean directamente comparables entre proveedores. Cuando les sea solicitado, los proveedores deberán entregar al Administrador Central una cotización por cada punto con un formato definido. Los precios máximos serán los definidos en el convenio marco.

Además, los proveedores entregarán descuentos por rangos de puntos. Estos descuentos también deberán expresarse en formatos definidos por el Organismo Central, de manera de poder compararlos.

2.6 ORGANIZACIÓN

Las funciones del Organismo Central se agrupan en:

- 1) Administración de contratos
- 2) Administración técnica
- 3) Centralización de mesa de ayuda y soporte.

Para el desarrollo de estas funciones se recomienda un equipo inicial de 3 profesionales, uno encargado de cada función.