



Registro Inmobiliario

Poder Judicial

**“Informe Contratación, Adquisición, Instalación y Puesta en Marcha de la
Central Telefónica para el Registro Inmobiliario”**

División de Infraestructura y Comunicaciones

Marzo del 2022

CONTENIDO

Objetivo del informe	3
Antecedentes y Situación Actual	3
Propuesta:	4
Conclusión:	¡Error! Marcador no definido.
Conclusión	7

Objetivo del informe

Presentar la importancia de realizar el reemplazo de la actual central telefónica, la cual se encuentra en su fin de vida útil, con el propósito principal de asegurar la disponibilidad de comunicación interna en el Registro Inmobiliario, garantizar la comunicación interna a nivel nacional y contar con una central que permita la integración total de toda la plataforma de comunicación telefónica del RI a nivel nacional, independientemente de su ubicación.

Antecedentes y situación actual

En el Data Center de la sede central del Registro Inmobiliario, se aloja una central telefónica IP que está compuesta por servidores de colaboración de Cisco virtualizados, entre los que se encuentran los siguientes:

- Servidor Cisco Unified Call Manager
- Servidor Cisco Unity Connection
- Servidor Cisco IM & Presence
- Servidor Cisco Contact Center Express
- Router (Gateway de voz) Cisco 2901

Dicha central telefónica y sus componentes se encuentran sin garantía en soporte y mantenimiento, además de que se encuentra en su fin de vida útil, razón por la cual se requiere su reemplazo. Esta solución soporta la comunicación interna de la sede central del registro Inmobiliario, a través del número telefónico 809-533-1555.

También actualmente todas las localidades del RI, en todo el país poseen diferentes esquemas y tecnologías de telefonía implementadas. Varias localidades poseen centrales telefónicas obsoletas, otras cuentan con un número residencial, mientras que otras apenas cuentan con una extensión provista desde la central telefónica de los Palacios de Justicia del Poder Judicial.

Las nuevas tendencias tecnológicas y la constante evolución de estas conllevan a que las necesidades sean cada vez más exigentes y se requieran de soluciones innovadoras que se ajusten y acoplen a las demandas operacionales de la institución.

El fabricante de esta solución anunció en su página web, que a partir del 2 de julio del 2016 es la fecha de fin de vida útil. Adicionalmente, informaron que, a partir del 31 de diciembre del 2021, finaliza el servicio y soporte de estos equipos, por lo que no proveerían más el servicio de garantía y el producto quedaría obsoleto.

Por tales motivos, se requiere el remplazo definitivo de esta central telefónica y el poder contar con tecnologías homólogas con posibilidad de integración a nivel nacional, para una mejor experiencia colaborativa y dar respuesta oportuna a los retos institucionales.

Actualmente contamos con un Contact Center hospedado a través del número 1-200-809-4700, contratado con el proveedor de servicios CLARO, a través del cual los usuarios de la institución pueden comunicarse con el Registro Inmobiliario para fines de consulta y apoyo a sus trámites.

Con el objetivo de fortalecer nuestro entorno de trabajo colaborativo, reducir los problemas que se puedan presentar por falta de una comunicación oportuna y garantizar un servicio de comunicación adecuado y eficiente para nuestros colaboradores, hemos realizado las revisiones necesarias para la elaboración de una propuesta que se ajuste a nuestras necesidades actuales.

Propuesta:

La solución propuesta contempla implementar una nueva solución de comunicaciones hospedada (servicio de telecomunicación de nube) que permita disfrutar de un sistema telefónico avanzado, flexible y escalable que nos permite crecer según nuestras necesidades. Adicionalmente con esta tecnología no se requiere la inversión de una

central física, la cual representa una ventaja frente al reemplazo de equipos por obsolescencia al que nos enfrentamos cada 3 a 5 años de la compra.

Esta solución será una Central telefónica Hosteada, la cual tendrá su alojamiento en la nube y permitirá contar con alta disponibilidad del servicio. El mantenimiento será realizado por el proveedor del servicio a través de un acuerdo de servicio (SLA), soporte y monitoreo para gestión proactiva de fallas.

El proveedor de servicios deberá proveer, instalar, configurar y poner en marcha la solución de una Central Telefónica Hosteada, incluyendo todos los insumos, equipos y accesorios necesarios para su adecuado funcionamiento bajo los números telefónicos respectivos a cada provincia citadas en este documento.

La Central Telefónica Hosteada y sus componentes deberán integrarse para lograr una comunicación entre ellas, de forma que el usuario pueda hacer contacto ya sea vía el número central piloto (809-533-1555) de la sede central del RI o a través de los números pilotos de las siguientes localidades:

- Santiago: (809) 575-7666
- La Vega: (809) 573-8205
- Puerto Plata: (809) 261-6743

La Central Telefónica Hosteada deberá quedar preparada para la posterior inclusión e integración del resto de las localidades a nivel nacional.

El proveedor de servicios deberá realizar la integración de la Central Telefónica Hosteada con la aplicación de correo Microsoft Outlook y la herramienta colaborativa Microsoft Teams.

Nota: El Registro Inmobiliario proveerá las licencias requeridas de Microsoft Teams, para esta integración.

La propuesta contempla el reemplazo de todos los IP Phone Cisco por soluciones IP Phone de otro fabricante que serán asignados conforme el perfil del colaborador, para lo cual se han definido tres perfiles: directores, recepcionista, gerentes/encargados y usuarios.

También se contempla en esta propuesta la integración de esta central telefónica HPBX con el servicio de flotas, para poder redireccionar llamadas entre ellas.

Esta propuesta, tendría un costo estimado de:

- **RD\$ 436,000.00** pago único, por la instalación y puesta en marcha de la central HPBX.
- **RD\$ 14,872,000.00** para renta mensual por 36 meses.

Por las razones expuestas, solicitamos su aprobación para realizar el cambio de la central telefónica Cisco CUCM y su autorización, para ejecutar el proceso administrativo que corresponde a este servicio de telecomunicación.

A raíz de que en la República Dominicana, los servicios de centrales telefónicas hospedadas se contraen exclusivamente con proveedores de servicios de telecomunicaciones; esta adquisición deberá ser realizada en apego a lo establecido en el Reglamento de Compras del Consejo del Poder Judicial, que establece, un proceso de excepción, conforme al Artículo 4 del Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, aprobado mediante la resolución 007/2019.

Consultamos la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, para los proveedores de servicios autorizados en la República Dominicana, que pueden ofrecer estos servicios de central telefónica hospedada y el artículo 19 de dicho reglamento establece que *“ Se requerirá concesión otorgada por el órgano regulador, para la prestación a terceros de servicios públicos de telecomunicaciones, con las excepciones previstas en este capítulo. La reglamentación dispondrá los procedimientos de concurso, el cobro por determinado tipo de concesión y respetará los principios de igualdad y no discriminación”*.

Lo antes expuesto corrobora que para ofrecer el servicio objeto del presente informe, se requiere concesión otorgada por el Estado a través del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

A continuación, listamos las empresas concesionarias para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, conforme comunicación solicitada a INDOTEL, en fecha 25 de mayo 2020.

Listado Concesionarias de Servicios de Telecomunicaciones			
1	Advanced Voip Telecom, S.A.	8	Altice Dominicana, S.A.
2	GB Telecorp Dominicana, S.R.L.	9	BT Latam Dominicana, S.A.
3	Corporación de Comunicaciones y Telefonía Turística Juanillo, S.A.	10	Cerronet, S.A.
4	Columbus Networks Dominicana, C. por A.	11	Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A.
5	Onemax, S.A.	12	Silk Global Dominicana, S.R.L.
6	Trilogy Dominicana, S.A.	13	Wind Telecom, S.A.
7	Gold Data Dominicana, S.A.S.		

Conclusión

Habiendo realizado el análisis de factibilidad técnica y económica y considerando el plan estratégico 2020 – 2024, es importante poder hacer el cambio de la central telefónica Cisco CUCM con el que se obtendrán los siguientes beneficios:

- No requiere invertir en una central física.
- Flexibilidad y escalabilidad, ya que nos permite crecer según nuestras necesidades
- Servicio (SLA), soporte y monitoreo para gestión proactiva de fallas.
- Auto gestionable, permite gestionar las funcionalidades provista a través de la plataforma.

Elaborado por:

Ing. Giovanni Cuesto

Enc. Infraestructura y Comunicaciones TIC

Revisado por:

Ing. Yarelva Rosales de F.

Gerente de Operaciones TIC

Fin del documento