

OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las prescripciones técnicas que rigen el procedimiento para la contratación de la "Prestación de servicios de extensión de garantía y soporte para red de transmisión terrestre y submarina de Canalink".

Canarias Submarine Link, S.L., (en adelante CANALINK), es propietaria en la actualidad de equipamiento del fabricante Infinera desplegada de tal forma que conforma una red DWDM terrestre y submarina. CANALINK tiene la necesidad de uso de dicho equipamiento para dar servicio a sus clientes y tiene la obligación de mantener dichos equipos en un estado óptimo que confiera a la red y los servicios desplegados en ellas de la robustez contratada por sus clientes.

En cualquier caso, las características descritas en este documento tienen la consideración de mínimas.

No procede la división en lotes del objeto del contrato, ya que tal división resultaría inapropiada para la correcta ejecución de este desde el punto de vista técnico, no admitiendo fraccionamientos entre varios licitadores al tratarse de una única unidad funcional que no puede ser ejecutada por distintas empresas para poder derivar en una idónea obtención de la finalidad que persigue esta licitación.

JUSTIFICACIÓN

CANALINK tiene la obligación de mantener su red de transmisión en un estado óptimo que permita que los servicios que vende a sus clientes cumplan los requisitos de calidad y SLA acordados por contrato. La red de transmisión de CANALINK está compuesta por equipamiento de diversos fabricantes, siendo el equipamiento del fabricante INFINERA CORPORATION mayoritario en la red.

Para el desarrollo diario de la actividad del departamento de ingeniería y soporte, es fundamental contar con un servicio de sustitución y reparación de tarjetas defectuosas, así como un servicio de atención al cliente 24/7 que permita escalar aquellas incidencias que requieren la atención de especialistas en dicha tecnología. Asimismo, y a fin de poder disponer de las últimas actualizaciones software que corrijan deficiencias detectadas, es fundamental contar con servicio de actualización software del fabricante.

El procedimiento propuesto, negociado sin publicidad, está justificado dado que los servicios globales de mantenimiento y soporte, que incluyen por un lado la ampliación de la garantía sobre todos los elementos hardware fabricados por INFINERA CORPORATION cuya propiedad es de CANALINK y por otro lado el servicio de suscripción de software, son servicios completamente exclusivos que sólo Infinera Networks puede ofrecer en las condiciones que son requeridas por parte de CANALINK.

INFINERA CORPORATION fabrica, vende, distribuye y mantiene su catálogo completo de equipamiento, disponiendo de laboratorios y centros de reparación y soporte propios. Dado que no existen otros distribuidores ni *partners*, solo INFINERA CORPORATION es capaz de prestar los servicios descritos, puesto que nadie más posee el conocimiento ni las infraestructuras necesarias para hacerlo.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios objeto del presente procedimiento son los siguientes:

- Servicio de extensión de garantía hardware para la reparación de unidades Infinera defectuosas en un tiempo máximo de 30 días laborables.
- Asistencia Técnica Remota 24/7 sobre el equipamiento hardware Infinera en red de CANALINK.

- Servicio de suscripción software Infinera para la actualización software de todo el equipamiento Infinera en red de CANALINK.
- Asistencia Técnica Remota 24/7 sobre el software Infinera en red de CANALINK.

SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA HARDWARE

Se detallan a continuación las características del servicio de extensión de garantía hardware a prestar por parte del adjudicatario:

- Acceso al equipo de soporte técnico de Infinera CTAC (24x7x365) para la resolución de incidencias hardware sobre la red de CANALINK.
- Procedimiento de comunicación y escalado para la resolución de incidencias.
- Servicio de reparación y devolución en treinta (30) días para todas las unidades defectuosa.
- Cobertura y comunicación de notificaciones de cambio de producto (PCN) según las normas de Telcordia.
- Acceso a un repositorio de documentación actualizado del hardware Infinera.
- Revisión periódica de la operativa.
- Informes periódicos de rendimiento del hardware (MTBF), así como del servicio de campo (CTAC).
- Notificación de la causa de raíz/defecto detectados en los módulos defectuosos solicitados por CANALINK.

El adjudicatario se compromete a:

- Puesta a disposición de CANALINK de un *Field Replaceable Unit (FRU)* reparada o reemplazada con toda la funcionalidad original en 30 días desde la recepción del hardware defectuoso.
- Proporcionar un número de *Return Material Authorization (RMA)*, que pueda ser utilizado como número de seguimiento para obtener información actualizada sobre el estado de la reparación/reemplazo.
- Asumir el coste total del transporte, aseguramiento e impuestos derivados del envío y recepción tanto de la unidad defectuosa, como de la unidad de reemplazo/reparada.

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN SOFTWARE

Se detallan a continuación las características del servicio de suscripción software a prestar por parte del adjudicatario:

- Puesta a disposición de CANALINK de todas versiones del software Infinera (nuevas *releases* con características mejoradas, versiones de mejora y mantenimiento, etc.) emitidos por Infinera dentro del período de duración del contrato.
- Derecho de uso de las licencias del software Infinera en red de CANALINK (DNA, DNA-M, NPS, ILM, WPLM, SNMP FIS, etc.) a la última versión disponible dentro del período de duración del contrato.
- Acceso al servicio del Centro de Asistencia Técnica al Cliente de Infinera (CTAC) para problemas software.
- Acceso ilimitado a la plataforma de *elearning* de Infinera para 10 usuarios.
- Libre disposición de 40 horas de soporte de ingeniería de Infinera para la realización de cambios en la red de CANALINK.

FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

La facturación del servicio se realizará con carácter anual. En cada factura se indicará el importe correspondiente a cada concepto, su referencia y la cantidad.

El pago de las facturas se realizará a treinta (30) días de la fecha de recepción de estas, por transferencia bancaria en la cuenta indicada por la empresa adjudicataria.

INICIO Y DURACIÓN

La empresa adjudicataria deberá activar los servicios en un plazo máximo de 24 horas, a contar desde el momento de la firma del contrato.



La duración del contrato será de tres (3) años, con opción de prórroga por uno (1) año más, con una duración máxima de cuatro (4) años.

Compromiso de confidencialidad

El desarrollo de las actividades de mantenimiento y garantía por parte de la empresa adjudicataria supone el acceso y uso de información confidencial propiedad de CANALINK. Se entiende por información confidencial a toda la información que resulte identificada como tal o que por su propia naturaleza ostente de manera evidente tal carácter, cualquiera que fuere el soporte en que se encuentre.

La empresa adjudicataria se compromete a no revelar a terceras partes la información contenida en los sistemas e infraestructuras de CANALINK a los que acceda, ya sea de forma presencial o remota.

Garantía del servicio

El plazo de duración de la garantía de los servicios proporcionados se corresponderá con el plazo de vigencia del contrato, a contar desde el mismo día en que se active el mismo. Su verificación y correcto funcionamiento se realizará a través de la correspondiente Acta de conformidad que se emitirá al efecto por el Responsable del contrato.

En Granadilla de Abona, a 19 de septiembre de 2019.

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

**RESPONSABLE INGENIERÍA Y SOPORTE DE
CANALINK**