

### PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SUMINISTRO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES IBM POWER PARA MUTUA BALEAR

<b>1. NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ANTECEDENTES</b> .....	<b>3</b>
<b>3. OBJETO DEL CONTRATO</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS</b> .....	<b>4</b>
<b>5. REQUISITOS DEL SERVICIO</b> .....	<b>5</b>
<b>6. GENERALIDADES</b> .....	<b>10</b>
<b>7. CONDICIONES DE ENTREGA</b> .....	<b>11</b>
<b>8. NIVEL DE SERVICIO DEL SUMINISTRO (SLA)</b> .....	<b>11</b>
<b>8.1 Tiempos de respuesta</b> .....	<b>12</b>
<b>8.2 Descripciones de los niveles de gravedad</b> .....	<b>12</b>
<b>9. DURACIÓN DEL CONTRATO</b> .....	<b>12</b>
<b>10. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO</b> .....	<b>13</b>
<b>11. RELACIÓN DE DOCUMENTOS A PRESENTAR</b> .....	<b>13</b>
<b>12. PENALIZACIONES</b> .....	<b>14</b>
<b>13. ANEXOS</b> .....	<b>16</b>

## 1. NORMATIVA.

El adjudicatario deberá cumplir con todo lo especificado en el presente Pliego y en el de Cláusulas Administrativas, al igual que con la legislación y cualquier normativa técnica vigente que afecte al objeto del contrato, estando a su vez obligado a adoptar todas las medidas necesarias para respetar la legalidad en el caso de producirse nuevas normativas.

## 2. ANTECEDENTES

Mutua Balear dispone en la actualidad de dos sistemas IBM Power, adquiridos mediante licitación pública en el año 2016, en donde se ubica la base de datos corporativa. Estos equipos se encuentran en dos centros de proceso de datos, en ubicaciones físicas separadas: uno tiene asignado las funciones de nodo principal y el otro las de respaldo.

Estos sistemas están compuestos, en cada localización, por un servidor IBM Power8 con sistema operativo IBM i, una cabina de almacenamiento IBM Storwize V5020, con un cajón de expansión y una unidad de copia de seguridad en cinta Ultrium 5.

## 3. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de esta licitación es el Suministro y servicios de mantenimiento de servidores IBM Power para MUTUA BALEAR.

El fabricante ha anunciado recientemente el fin del mantenimiento y soporte de estos equipos para septiembre de 2024, por lo que debido a la criticidad del servicio que prestan, se hace imprescindible su sustitución por sus modelos actuales.

Para realizar este cambio se ha hecho un estudio de las necesidades actuales y futuras a corto/medio plazo y se ha definido una configuración adecuada.

Esta configuración conlleva las siguientes actualizaciones con respecto al hardware actual:

- Los servidores pasan a ser el modelo actual (Power10).
- Las cabinas amplían su capacidad de almacenamiento y pasan a ser de tipo All-Flash por lo que ya no incluyen discos mecánicos y pasan a gestionar discos Flash de estado sólido.
- La conexión de las cabinas a los servidores pasa de un enlace directo (Direct Attach) a conexión mediante switches redundantes.
- Las unidades de copia de seguridad pasan a ser de tipo Ultrium 7, las cuales tienen una mayor capacidad de almacenamiento y velocidad de lectura-escritura.

## 4. DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS.

El proyecto consiste en el suministro y mantenimiento del hardware y del software durante 4 años, así como los servicios de instalación y configuración de la solución, incluyendo la migración, formación y soporte técnico durante el tiempo del contrato.

Estos son los elementos que forman parte de este proyecto (en el apartado 5 se detallan las características y las unidades de los suministros y servicios solicitados):

### *Suministro de Hardware.*

- Dos servidores IBM Power10, en modalidad Producción-CBU
- Dos cabinas IBM FlashSystems FS-5300, con 7 discos de 4,8Tb FCM NVMe.
- Cuatro switches IBM Storage Networking SAN24B-6, para interconectar los servidores con las cabinas de manera redundante.
- Dos unidades de cinta de tipo LTO Ultrium 7, compatibles con los soportes actuales LTO Ultrium 5.
- Cintas IBM Ultrium 7 para almacenar y gestionar el ciclo completo de retención de las copias de seguridad.
- Cintas Ultrium Cleaning Cartridge, para el mantenimiento de los dispositivos de copias.
- En general, todo el cableado necesario para la conexión de los elementos de hardware (latiguillos de red, latiguillos de fibra, cables de corriente, etc).
- Mantenimiento Expert Care Advance a 48 meses para todos los elementos de hardware.

### *Suministro y mantenimiento de Software.*

- Licenciamiento de software de los nuevos servidores (Query, DB2 SQL, WDS, Client Access y PowerVM) (traspaso de todas las licencias actuales).
- Licencia de la consola virtual HMC actual a la nueva versión, para la gestión de los servidores. Cada servidor debe tener su HMC con su correspondiente licencia.
- Licencia, instalación y configuración del Software Assure MIMIX Professional para la replicación de la información entre ambos servidores.
- En general, todo el software necesario para el funcionamiento de los servidores, cabinas, switches y unidades de cinta.
- Mantenimiento Expert Care Advance a 48 meses para todos los elementos de Software.

## Servicios de instalación, configuración y migración.

- Instalación y configuración de los servidores, cabinas, switches y unidades de cinta.
- Traslado de las licencias de software a los nuevos servidores.
- Formación a los administradores.
- Migración del sistema actual al nuevo, en horario nocturno de fin de semana. El sistema en modo CBU no es necesario migrarlo en ese horario especial.

## Mantenimiento.

- Mantenimiento y soporte por parte del fabricante de todo el hardware y software incluido en estos pliegos, en modalidad 24x7 in-situ, por un periodo de 4 años.

## Soporte técnico.

- Soporte anual para incidencias.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento evolutivo.
- Auditoría anual del sistema.

## 5. REQUISITOS DEL SERVICIO.

A continuación, se describirán las partidas de material y software a suministrar, así como los servicios, mantenimientos y nivel de soporte requeridos.

### 5.1 Suministro equipamiento para CPD de Producción.

La propuesta debe incluir la siguiente configuración para el CPD de producción.

CPD de Producción	Unidades
<b>Switches</b>	
IBM Storage Networking SAN24B-6	2
Puertos licenciados con los transceptores SFP+ de 16 GB incluidos	8
Latiguillos de Fibra correspondientes de 5m	8
<b>Almacenamiento externo</b>	
IBM FlashSystem FS-5300	1
Discos FCM de 4,8 TB	7
Cache de 256 GB	-
Copy Services Manager License	1

<b>Dispositivos de cinta</b>	
Multi-media Enclosure	1
HHLT07 Fibre Channel Tape Drive	1
Latiguillo de Fibra de 5m	1
IBM LTO Ultrium 7 Data Cartridge	50
Cintas de limpieza IBM Ultrium Cleaning Cartridge	10
<b>IBM POWER SYSTEM</b>	
IBM POWER system S1014, 8-cores (#EPG2)	1
SIN desconfiguración de cores	-
PCIe2 4-port 1GbE Adapter	2
Cores IBM i license	2
<b>128 GB RAM</b>	-
PCIe3 16Gb 4-port Fiber Channel	3
Hardware Management Console Virtual Appliance	1
PowerVM Standard Edition por core	8
Fuente alimentación (redundante)	2
IBM i V7 P10 con Usuarios Ilimitados	1
Virtualizado con Dual VIOS	1
Particiones IBM i	1
El servidor deben venir con la versión 7.4 del software IBM i.	-
<b>Mantenimiento</b>	
Expert Care Advance a 48 meses para todos los elementos de hardware.	-
Expert Care Advance a 48 meses para todos los elementos de software.	-

## 5.2 Suministro equipamiento para CPD de Respaldo.

La propuesta debe incluir la siguiente configuración para el CPD de respaldo.

CPD de Respaldo	Unidades
<b>Switches</b>	
IBM Storage Networking SAN24B-6	2
Puertos licenciados con los transceptores SFP+ de 16 GB incluidos	8
Latiguillos de Fibra correspondientes de 5m	8
<b>Almacenamiento externo</b>	
IBM FlashSystem FS-5300	1
Discos FCM de 4,8 TB	7
Cache de 256 GB	-
Copy Services Manager License	1
<b>Dispositivos de cinta</b>	

Multi-media Enclosure	1
HHLT07 Fibre Channel Tape Drive	1
Latiguillo de Fibra de 5m	1
<b>IBM POWER SYSTEM</b>	
IBM POWER system S1014, 4-cores (#EPG0)	1
CBU specify	-
SIN desconfiguración de cores	-
PCIe2 4-port 1GbE Adapter	2
Cores IBM i license	1
64 GB RAM	-
PCIe3 16Gb 4-port Fiber Channel	3
Hardware Management Console Virtual Appliance	1
PowerVM Standard edition por core	4
Fuente alimentación (redundante)	2
IBM i V7 P05	1
Virtualización con dual VIOS	1
Particiones IBM i	1
El servidor deben venir con la versión 7.4 del software IBM i.	-
<b>Mantenimiento</b>	
Expert Care Advance a 48 meses para todos los elementos de hardware.	-
Expert Care Advance a 48 meses para todos los elementos de software.	-

### 5.3 Suministro y mantenimiento de Software.

La propuesta debe incluir el licenciamiento del siguiente software:

- Mantenimiento de las licencias de Query, DB2 SQL, WDS, Client Access y PowerVM.
- Mantenimiento de las licencias de las dos Consolas HMC (Hardware Management Console virtual appliance).
- Upgrade licencias actuales de Assure MIMIX Professional para Power 10.
- Mantenimiento de las licencias de Assure MIMIX Professional actuales para la replicación de la información entre ambos servidores, para toda la duración del contrato.
- Los servidores deben venir con la versión 7.4 del software IBM i.

### 5.4 Servicios de instalación, configuración y migración.

La propuesta debe incluir los siguientes servicios profesionales:

- Instalación y configuración de los servidores, cabinas, switches y unidades de cinta.

- Actualización del firmware de las cabinas a la última versión estable.
- Instalación de los programas bajo licencia adicionales adquiridos y traspaso de las licencias desde los sistemas actuales (IBM y Assure MIMIX).
- Instalación y configuración de la/s consola/s virtual HMC en nuestro clúster de virtualización de VMWare.
- Configuración de una segunda instancia virtual en el host de producción como entorno de desarrollo.
- Pruebas de correcto funcionamiento en los nuevos servidores, así como la integración de todos los componentes entre sí con el entorno existente.
- Formación a los administradores. Debe incluir como mínimo todo lo aspectos relativos a la gestión de la vHMC, elementos de Hardware que componen la solución ofertada (Cabinas de almacenamiento, snapshots), copias de seguridad en cabina
- Migración de los sistemas actuales a las nuevas máquinas, en horario nocturno de fin de semana. El sistema en modo CBU no es necesario migrarlo en ese horario especial.
- El adjudicatario deberá presentar un plan de implantación y migración en el que se incluyan los principales hitos y un cronograma de los trabajos a realizar.

Todas estas funciones deberán ser realizadas/supervisadas por personal con la certificación debidamente acreditada por la empresa fabricante de los suministros, objeto de la licitación.

## 5.5 Mantenimiento.

- IBM Software Maintenance for IBM I para todos los programas bajo licencia.
- La cobertura de mantenimiento hardware Expert Care Advance (con la garantía incluida) debe ser de 4 años en la modalidad 24x7 (24 horas x 7 días).
- La cobertura de mantenimiento software Expert Care Advance (con la garantía incluida) debe ser de 4 años en la modalidad 24x7 (24 horas x 7 días), para actualización y mantenimiento.
- La cobertura del mantenimiento de Assure MIMIX Professional debe ser de 4 años.

## 5.6 Soporte técnico.

La propuesta debe incluir un servicio de soporte técnico en remoto de la infraestructura de sistemas en la plataforma IBM Power Systems.

El servicio de soporte debe incluir las siguientes características:



- **Soporte Anual.** Línea de soporte (telefónica o por correo electrónico) para incidencias, consultas o dudas de cada uno de los elementos incluidos en el alcance de esta licitación.

El horario de cobertura será de lunes a viernes laborables de 9:00 a 14:00 y 15:00 a 18:30 salvo para incidencias críticas que tendrán una cobertura de 24X7.

La prioridad de la incidencia se establecerá en función de su criticidad.

Prioridad de la incidencia	Tiempo de respuesta (Tr)
Prioridad Alta	Tr < 4 horas
Prioridad Media	Tr < 24 horas
Prioridad Baja	Tr < 72 horas

- **Mantenimiento Preventivo.** El servicio debe incluir un mantenimiento preventivo en el cual se realizará una actualización de todos los elementos en el alcance una vez al año. (Este servicio no incluirá el cambio de versión de sistema operativo)

De estas actuaciones de deberá generar un informe, el cual deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

1. Resumen de la auditoría del sistema.
    - 1.1. Detalle de los datos obtenidos.
    - 1.2. Análisis de los datos remarcando deficiencias y/o áreas de mejora.
    - 1.3. Enumeración de acciones necesarias y descripción de su impacto.
  2. Descripción de acciones realizadas durante visitas anteriores.
  3. Propuesta de mejoras.
  4. Conclusiones.
- **Mantenimiento Evolutivo.** La propuesta debe incluir un servicio para atender cualquier intervención derivada del mantenimiento preventivo y/o peticiones de Mutua Balear que involucre a cualquier elemento incluido en el alcance del servicio.

Las actuaciones se harán bajo demanda o provendrán de las conclusiones del informe del mantenimiento preventivo.

- **Auditoría del sistema.** Con periodicidad anual y de forma remota, se efectuará una revisión de todos los elementos incluidos en el apartado de alcance y se elaborará un informe de las acciones necesarias o recomendadas por los fabricantes, para mantener o mejorar la infraestructura y así garantizar su buen funcionamiento.

## 6. GENERALIDADES.

La ejecución de los suministros/servicios se realizará de acuerdo con este pliego de condiciones técnicas.

El material ofertado tiene que ser nuevo y de marca registrada. Para cada tipología, los equipos deberán ser iguales (por ejemplo, no puede haber servidores, switches o cabinas de diferente modelo o fabricante en una misma partida). No se admitirán ofertas de equipos descatalogados, ni tampoco de equipos reacondicionados.

Todos los elementos que se oferten deberán estar en catálogo del fabricante como vigente, y deberán estar actualizados en características y componentes con lo existente en el mercado del momento.

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad de los modelos ofertados durante el plazo de vigencia del contrato, o en su defecto suplirlos con uno de características iguales o superiores.

Se considerarán incluidos en el importe del contrato que se suscriba, todos los gastos que se deriven del suministro, especialmente el envío del material (transporte, tasas, trabajos, garantías, gastos de aduana, mano de obra, etc...), así como los gastos ocasionados en aquellos casos de retirada de material defectuoso o incorrecto.

Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente concurso.

Por su parte, Mutua Balear designará una persona “responsable” para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación de los suministros/servicios objeto de la presente licitación.

Las empresas licitadoras, que no sean el propio fabricante del producto a mantener, deberán aportar certificación actualizada y firmada por dicho fabricante, que acredite la relación que la empresa mantiene con el mismo. Los licitadores que no presenten esta acreditación, serán excluidos del proceso.

Mutua Balear será la que determine todos los aspectos globales y específicos del suministro, y será también la encargada de resolver cuantas cuestiones no hayan sido suficientemente explicitadas en el presente documento.

El adjudicatario deberá garantizar las siguientes condiciones generales:

- Entregar los equipos en las dependencias de los Centros de Proceso de Datos de Mutua Balear, debiendo previamente especificar y verificar los requisitos de la instalación física requerida.

- El servidor principal, junto con los dos switches necesarios, la cabina y el cableado, se entregará en el Centro de Proceso de Datos de Mutua Balear ubicado en Calle Bisbe Campins nº4, 07012 de Palma de Mallorca.
- El servidor secundario CBU, junto con los dos switches necesarios, la cabina y el cableado se entregará en el Centro de Proceso de Datos de Mutua Balear ubicado en el edificio de servicios centrales, Calle Gremi Forners nº2, 07009 de Palma de Mallorca.
- La oferta deberá recoger una descripción detallada con las características, (incluyendo los Part Numbers) de todos los elementos Hardware y Software que vayan a formar parte de la configuración solicitada de los equipos.
- Se suministrará toda la documentación relacionada con el equipo, ya sea en soporte electrónico, físico o mediante acceso al website del fabricante/adjudicatario, sin ningún coste adicional para Mutua Balear.
- Las tareas a realizar en el marco del proyecto se estructurarán en un cronograma en el que se mostrarán los tiempos previstos para la realización de cada una de ellas y que se incluirá en la oferta.
- Certificaciones solicitadas para los técnicos asignados al proyecto:
  - Business Partner Activo con IBM de nivel mínimo Silver y certificado Proficiency group en Power Systems Infrastructure e IBM FlashSystem.
  - Business Partner Activo con Precisely de nivel mínimo Platinum y certificado para dar soporte técnico de Value-Added Maintenance Renewal Partner Level 3 para Assure MIMIX.
- Los técnicos asignados al proyecto, además de contar con las certificaciones anteriores, deben disponer de amplia experiencia en instalaciones similares.

## 7. CONDICIONES DE ENTREGA.

El licitador deberá entregar los equipos en un plazo máximo de 45 días desde la firma del contrato.

## 8. NIVEL DE SERVICIO DEL SUMINISTRO (SLA).

Durante la vigencia del contrato, los servicios de garantía y mantenimiento deberán cumplir con el SLA del servicio Expert Care Advanced del fabricante, que se indica a continuación:

## 8.1 Tiempos de respuesta

IBM Expert Care Advanced	
Servicio	Tiempo de respuesta
Servicio de garantía Actualización y/o mantenimiento de máquinas, 24x7	Tiempo de respuesta inicial: Gravedad 1 y 2: 2 horas Gravedad 3 y 4: 4 horas
	Si aún se requiere asistencia in situ después del soporte remoto, el objetivo de respuesta in situ es: Gravedad 1: 4 horas Gravedad 2: día siguiente Gravedad 3 y 4: llamada programada de mutuo acuerdo
Mantenimiento de Software (SWMA)	Gravedad 1: 2 horas (24x7) Gravedad 2, 3 y 4: 2 horas hábiles

## 8.2 Descripciones de los niveles de gravedad

Gravedad	Impacto empresarial	Descripción detallada
1	Crítico	La funcionalidad crítica para el negocio no funciona o una interfaz crítica ha fallado. Esto generalmente se aplica a un entorno de producción e indica una incapacidad para acceder a productos o servicios que resulta en un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.
2	Significativo	Un producto, servicio, característica comercial o función del producto o servicio está severamente restringido en su uso, o corre el riesgo de no cumplir con los plazos comerciales.
3	Alguno	El producto, servicio o funcionalidad es utilizable y el problema no representa un impacto significativo en las operaciones.
4	Mínimo	Una consulta o solicitud no técnica.

## 9. DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato para los productos objeto de esta licitación será de 4 años.

## 10. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

La facturación se realizará de la siguiente manera:

- Adquisición Hardware. A la recepción del material y comprobación del correcto funcionamiento del mismo, se podrán emitir las facturas correspondientes a estos ítems.
- Mantenimiento Hardware durante 4 años: Se emitirá una factura anual, dividiendo el coste total de ese ítem en 4 importes iguales; por lo tanto, se emitirá una factura en 2025, otra en 2026, una más en 2027 y la última en 2028.
- Mantenimiento Software durante 4 años: Se emitirá una factura anual, dividiendo el coste total de ese ítem en 4 importes iguales; por lo tanto, se emitirá una factura en 2025, otra en 2026, una más en 2027 y la última en 2028.
- Servicios de configuración y migración. Se emitirá una factura a la finalización de las tareas mencionadas en este apartado, tras comprobar el correcto funcionamiento del sistema.
- Servicios de soporte anual (en remoto). Se emitirá una factura anual, dividiendo el coste total de ese ítem en 4 importes iguales; por lo tanto, se emitirá una factura en 2025, otra en 2026, una más en 2027 y la última en 2028.
- Upgrade Licencias Assure MIMIX Professional para Power 10. Se emitirá una factura a la finalización de la migración de las licencias.
- Mantenimiento Assure MIMIX Professional. Se emitirá una factura anual, dividiendo el coste total de ese ítem en 4 importes iguales; por lo tanto, se emitirá una factura en 2025, otra en 2026, una más en 2027 y la última en 2028.

En las facturas de adquisición de Hardware y software deberán detallar el importe correspondiente a los distintos elementos y componentes que se incluyen en la oferta.

En las facturas correspondientes al mantenimiento de Hardware y Software se deberán detallar de tal manera que se puedan correlacionar con los distintos elementos asociados.

## 11. RELACIÓN DE DOCUMENTOS A PRESENTAR.

Adicionalmente a la documentación a presentar, que se indica en los pliegos administrativos de esta licitación, se incluirá en el sobre B de la documentación técnica la siguiente información:

- Relación detallada de los productos ofertados y sus cantidades.
- Part Numbers de cada uno de los productos ofertados.
- Certificados como partner de las soluciones ofertadas, en caso de que el adjudicatario no sea el fabricante (IBM y Precisely).
- Plan de implantación y migración.

Los precios de los productos deben cumplimentarse en el ANEXO 1E, a incluir en el sobre C de la propuesta económica.

## 12. PENALIZACIONES.

Se aplicarán las siguientes penalidades:

### Incumplimiento del plazo de entrega.

El incumplimiento por parte de licitador del plazo máximo de puesta en marcha del servicio o del plazo máximo de entrega, por motivos ajenos a Mutua Balear incurrirá en la siguiente penalización:

Nivel de incumplimiento	Penalización
	<i>% sobre importe licitación</i>
Incumplimiento del plazo de entrega o puesta en marcha del servicio	1%

En el caso de identificarse deficiencias en el servicio de soporte y mantenimiento para los productos implicados, el adjudicatario correspondiente realizará todas las gestiones con el fabricante hasta llegar a disponer de las prestaciones solicitadas en este Pliego de Condiciones Técnicas.

En caso de incumplimiento, el porcentaje de penalización que le corresponda, se aplicará sobre la factura correspondiente al producto que haya sido objeto de la penalización.

En todos los casos, el importe resultante a deducir de la factura a la que corresponda hacerlo, se deducirá de la base imponible de la misma, es decir, el importe previo a la aplicación del impuesto correspondiente.

Es importante remarcar que el adjudicatario realizará las prestaciones objeto del contrato con relación a los parámetros de calidad exigibles para su desarrollo.

En caso de incumplimiento del contrato, Mutua Balear tendrá la facultad, en función de la gravedad, de aplicar penalizaciones, o, alternativamente resolver el contrato.

En cualquier caso, la acumulación de penalizaciones o la reiteración en el incumplimiento de un tipo de indicador podrá ser motivo de resolución del contrato.

El hecho de que se estipulen penalizaciones es una garantía para evitar cualquier tipo de incumplimiento del contrato y, por tanto, su aplicación debe entenderse como una medida de fuerza mayor.

La imposición de penalizaciones no impide a Mutua Balear el exigir al adjudicatario el cumplimiento de sus obligaciones contractuales ni la indemnización de daños y perjuicios a que Mutua Balear pudiera tener derecho.

En el caso de que el contratista incumpla la ejecución parcial de las prestaciones que constituyen objeto de este contrato, se determina la siguiente penalización:

- Mantenimiento técnico legal.

En los supuestos de cambio en la legislación aplicable o revisiones obligatorias, si el adjudicatario no hubiese realizado la propuesta de adaptación o no efectúe las revisiones legalmente establecidas, dentro de los plazos previstos en la disposición legal, y como consecuencia de ello MUTUA BALEAR fuese sancionada por la autoridad competente, el importe de la misma será descontado de la facturación del adjudicatario.

- Control de Calidad.

Si en las inspecciones establecidas por organismos externos, incluidos los Organismos de Control Autorizados (OCA-ECA) se detectara que debido a la mala ejecución del servicio, fuese necesario efectuar actuaciones extraordinarias en las instalaciones de MUTUA BALEAR relacionadas con el objeto de licitación, serán por cuenta del adjudicatario los gastos ocasionados por las mismas.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria no realizase las actividades antes descritas, MUTUA BALEAR procederá a subsanar las deficiencias observadas, repercutiendo el coste sobre la última factura a emitir por el adjudicatario.

- Reclamaciones.

Durante la duración del contrato y derivado de las diferentes reclamaciones que haya podido presentar MUTUA BALEAR a la empresa adjudicataria por un servicio deficiente, se podrán imponer las siguientes penalidades:

- La primera reclamación resuelta en disconformidad manifiesta, conllevaría un apercibimiento, que daría lugar a una penalidad del 2% en la factura mensual.
- La segunda reclamación resuelta en disconformidad manifiesta, conllevaría una penalidad del 4% en la factura mensual.

En todo caso, la constitución en mora del contratista no requerirá intimación previa por parte del órgano de contratación.

El cumplimiento defectuoso de las prestaciones objeto del contrato, el incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios, o de las condiciones especiales de ejecución del contrato, o el incumplimiento de alguno de los criterios que sirvieron de base para la valoración de las ofertas, dará lugar a la imposición de penalidades cuando así se indique en el Pliego y en la forma previstas.

El importe de las penalidades se deducirá de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.

**MUTUA BALEAR podrá suspender el contrato en los supuestos y con los efectos previstos en los artículos 208, 306 y 307 LCSP.**

## 13. ANEXOS.

Este pliego de prescripciones técnicas no contiene anexos.

MUTUA DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 183, SEGÚN REGISTRO OFICIAL DEL MINISTERIO DE