

# ANEXO XXI - PENALIDADES POR DEFECTUOSA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

## 1. Penalidades por errores o retrasos en la elaboración y pago de nóminas

**Obligación:** El proveedor deberá confeccionar las nóminas mensuales y extraordinarias (incluyendo las nóminas retroactivas cuando proceda), incluyendo todos los conceptos salariales y extrasalariales, y remitirlas a IFEMA MADRID antes del día 20 de cada mes. La remesa bancaria deberá estar lista en los plazos marcados en el pliego técnico.

**Incumplimientos y penalidades:**

- Retraso en la entrega de nóminas o de la remesa bancaria:
  - 1ª incidencia: penalización del 25% de la facturación mensual.
  - 2ª incidencia: penalización del 50% de la facturación mensual.
  - 3ª incidencia: causa de resolución anticipada del contrato.
  
- Errores en el cálculo de nómina que afecten a más del 1% de los empleados:
  - 1ª incidencia: penalización del 15% de la facturación mensual.
  - 2ª incidencia: penalización del 30% de la facturación mensual.
  - Reiteración (>3 veces en 3 meses): causa de resolución anticipada del contrato.

## 2. Penalidades por incumplimientos en la gestión de Seguridad Social

**Obligación:** El proveedor debe realizar altas, bajas, movimientos en Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), liquidaciones, certificados y comunicaciones en los plazos legales, incluyendo altas y bajas, movimientos ante Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y Agencia Tributaria.

**Incumplimientos y penalidades:**

- Retraso en alta o baja de empleados: penalización del 10% de la facturación mensual por cada caso.
- No presentación de movimientos en TGSS en plazo: penalización del 15% de la facturación mensual por cada caso.
- Retraso en liquidaciones o finiquitos: penalización del 15% de la facturación mensual por cada día de retraso.
- Reiteración (>3 casos/mes): penalización del 25% de la facturación mensual.

- Reiteración múltiple (>6 casos/trimestre): causa de resolución anticipada del contrato.

### 3. Penalidades por incumplimientos en la presentación de documentación fiscal y legal

Obligación: elaboración de modelos fiscales (111, 190) y elaboración y presentación de seguros sociales (RNT, RLC), CRA, certificados de retenciones, etc., en los plazos establecidos.

Incumplimientos y penalidades:

- Retraso  $\leq 3$  días hábiles: penalización del 15% de la facturación mensual.
- Retraso  $> 3$  días hábiles: penalización del 25% de la facturación mensual.
- No presentación o presentación incorrecta: penalización del 50% de la facturación mensual.
- Reiteración en la no presentación o presentación incorrecta (2 veces o más) o no presentación una única vez de la que se deriven consecuencias económicas negativas para IFEMA MADRID: causa de resolución anticipada del contrato.

### 4. Penalidades por incumplimientos en la elaboración de los asientos contables ordinarios y complementarios

Obligación: Generación de informes y asientos contables ordinarios (mensuales) y complementarios.

Incumplimientos y penalidades:

- Retraso  $\leq 3$  días hábiles: penalización del 15% de la facturación mensual.
- Retraso  $> 3$  días hábiles: penalización del 25% de la facturación mensual.
- No generación en una mensualidad o retraso de más de 30 días en su preparación: penalización del 50% de la facturación mensual.
- No generación de los asientos contables en 2 o más mensualidades o retraso de más de 30 días en su preparación en 2 o más mensualidades: causa de resolución anticipada del contrato.

### 5. Penalidades por fallos en el soporte técnico y atención al cliente

Obligación: facilitar un soporte técnico y de atención al cliente en castellano, encargado de resolución de incidencias críticas 24x7 y de la atención en horario laboral.

Incumplimientos y penalidades:

- No disponibilidad en horario de atención laboral establecido y requerido en los pliegos: penalización del 15% de la facturación mensual.

Si se reitera en más de 2 ocasiones en el plazo de 1 mes: penalización del 25% de la facturación mensual; si se reitera en más de 6 ocasiones en el plazo de un trimestre: penalización del 50% de la facturación mensual.

- No resolución de incidencias críticas en 24h: penalización del 15% de la facturación mensual en cada mes que se produzca y por cada caso.

## 6. Penalidades por incumplimientos en protección de datos y normativa legal

Obligación: Cumplimiento del RGPD, LOPDGDD, normativa laboral, fiscal y de Seguridad Social.

Incumplimientos y penalidades:

- Incumplimiento leve de la normativa y sin consecuencias económicas ni reputacionales para IFEMA MADRID: penalización del 15% de la facturación mensual en el mes que se produzca el incumplimiento y por cada uno de ellos.
- Incumplimiento grave (p. ej. brecha de seguridad) y/o con consecuencias económicas y/o reputacionales para IFEMA MADRID : penalización del 50% de la facturación mensual y, en caso de valoración de gravedad, posible resolución anticipada del contrato.

## 7. Penalidades por fallos en la integración con sistemas de IFEMA MADRID

Obligación: Integración bidireccional con el Gestor de RRHH (Cornerstone), sistema de presencia (eTempo u otro), SAP y otros sistemas internos, antes del 31/12/2026.

Incumplimientos y penalidades: causa de resolución anticipada del contrato.