

ANEXO XXI - PENALIDADES POR DEFECTUOSA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Penalidad por defectuosa integración e implementación del sistema

Descripción: Cualquier error en la integración del sistema que impida el funcionamiento normal del aplicativo.

Incumplimiento y Penalidades:

- 5% de la facturación mensual facturado por cada incidencia de fallo crítico.
- Penalidad adicional de 1% por cada día natural sin respuesta por parte del proveedor sobre la resolución desde el momento del reporte.

2. Penalidad por defectos en la parametrización y actualizaciones del módulo cuadrante

Descripción: Errores en la configuración o actualización del módulo cuadrante (planificación, turnos, asignaciones), que generen impactos negativos en el operativo de la platilla, y que además tenga repercusión en el negocio principal de IFEMA MADRID, como pueda ser el montaje de alguna de sus ferias o eventos.

Incumplimiento y Penalidades:

- 3% de la facturación mensual facturado por cada incidencia confirmada que impacte a más de 20 usuarios.
- 1% adicional si el error se mantiene por más de 48 horas sin solución definitiva. A partir de una semana manteniéndose el error, IFEMA MADRID podrá resolver el contrato.

3. Penalidad por no actualización de las bases jurídicas ante cambios legales o del Convenio Colectivo

Descripción: Incumplimiento en la actualización oportuna de las bases legales, normativas o disposiciones del convenio colectivo que afecten al cálculo correcto de la nómina o los derechos laborales de los trabajadores que deriven de sus registros de jornadas.

Incumplimiento y Penalidades:

- 5% de la facturación mensual por cada incidencia verificada.
- En caso de que el error derive en pagos incorrectos a empleados que tengan un impacto superior al 20% del abono del total del recibo salarial del mes, el proveedor deberá asumir los costes de regularización y/o sanciones derivadas.

4. Penalidad por fallos o retrasos en los soportes técnicos

Descripción: Falta de respuesta o resolución en los tiempos acordados en los SLA (niveles de calidad mínima en la ejecución del servicio) respecto al soporte técnico y atención al cliente.

Incumplimiento y Penalidades:

- 1% de la facturación mensual por cada ticket de incidencia que supere el tiempo de respuesta/resolución establecido en el pliego.
- No resolución de incidencias críticas en 24h: penalización del 10% de la facturación mensual en cada mes que se produzca.
- La acumulación de más de 3 incumplimientos de forma trimestral, habilitará a IFEMA MADRID a resolver el contrato.

5. Penalidad por Fallos en la Integración con los Sistemas de la Empresa

Descripción: Errores que afecten la conectividad o sincronización del sistema de registro de jornada con sistemas internos necesarios para la correcta gestión del personal, la nómina o los reportes mensuales.

Incumplimiento y Penalidades:

- 4% de la facturación mensual por cada incidencia crítica confirmada.
- Penalidad adicional del 2% por cada día sin solución definitiva, a partir de las 48 horas del reporte.

6. Penalidad por fallos en generación de informes de datos para consulta y análisis

Descripción: Falta de disponibilidad, errores, retrasos o deficiencias en la generación de informes detallados o listados de datos requeridos por la empresa para procesos de inspección, auditoría interna, fiscalización laboral, tributaria o cualquier otra revisión oficial y/o auditoría o revisión interna que quiera realizar la Institución.

Incumplimiento y Penalidades:

- 4% de la facturación mensual por cada incidente que impida o retrase la entrega oportuna de los datos requeridos.

- Penalidad adicional del 1% por cada día hábil de retraso en la entrega del informe, desde la fecha de vencimiento límite solicitada por IFEMA MADRID.
- En caso de que la deficiencia cause sanciones administrativas o legales a la empresa, el proveedor asumirá el coste de dichas sanciones y cualquier gasto derivado de la regularización.