



NÚMERO 5100002084

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS DEL SISTEMA DE SELECCIÓN DE LIBROS DE TEXTO PARA LA EDUCACIÓN SECUNDARIA 2020-2021, DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL PRESENCIAL NÚMERO AD-014-2020, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN NACIONAL DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS, EN LO SUCESIVO "LA COMISIÓN", REPRESENTADA POR SU APODERADO LEGAL, LIC. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA, Y POR LA OTRA, FREIGHT IDEAS, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", REPRESENTADA POR SU REPRESENTANTE LEGAL, C. RIGOBERTO CONTRERAS CORTÉS, ACTUANDO DE MANERA CONJUNTA SE DENOMINARÁN "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

I. DECLARACIONES

I.1.1.- Constitución. - La Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos, fue creada mediante Decreto del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 13 de febrero de 1959. La Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada mediante Decreto del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de febrero de 1980, teniendo por objeto la edición e impresión de los libros de texto gratuitos, así como toda clase de materiales didácticos similares.

I.1.2.- Facultades. - El Lic. Manuel Alejandro Pedroza García, en su carácter de Apoderado Legal, cuenta con facultades para suscribir el presente instrumento jurídico, lo cual se acredita mediante el instrumento notarial número 62.104 de fecha 11 de abril de 2019, otorgado ante la fe del Notario Público número 201, de la Ciudad de México, Lic. Héctor Manuel Cárdenas Villarreal, mismo que contiene el Poder General para Pleitos y Cobranzas y Actos de Administración, confiado a su favor por el Director General del Organismo, el Dr. Miguel Antonio Meza Estrada.

I.1.3.- Domicilio. - Su domicilio actual es el ubicado en la calle de Rafael Checa, No. 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000, sin perjuicio de que cambie éste y lo dé a conocer a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en su oportunidad.

I.1.4.- Autorización y Partida Presupuestal. - Mediante oficio de fecha 06 de marzo de 2020, la Subdirección de Adquisiciones, solicitó al Departamento de Contratos la elaboración y suscripción del presente contrato, para lo que se cuenta con la partida presupuestal número 31904, de acuerdo a la solicitud de pedido número 500007933.

I.1.5.- R.F.C.- Su Registro Federal de Contribuyentes es: CNL590212RL8

I.2.- De "EL PRESTADOR DEL SERVICIO":

I.2.1.- Constitución. - Es una empresa legalmente constituida como una Sociedad Anónima de Capital Variable, conforme a las leyes mexicanas, según consta en la Escritura Pública 136,731 de fecha 28 de diciembre de 2007, otorgada ante la fe del Notario Público Licenciado Alejandro Soberón Alonso, Titular de la Notaría Pública número 68, del antes Distrito Federal ahora Ciudad de México.

I.2.2.- Facultades. - El C. Rigoberto Contreras Cortés, en su carácter de Representante Legal, está facultado para obligarse en los términos del presente contrato de conformidad con el cardinal 19 párrafo primer y segundo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, acreditando su personalidad jurídica con copia certificada del Instrumento Notarial número 119 de fecha 19 de diciembre de 2019, otorgada ante la fe del Notario Público Licenciado José Landeros Arteaga, Titular de la Notaría Pública número 13, en el Estado de Querétaro, de conformidad con lo señalado en el cardinal 15 último párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicado de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, en atención a su artículo 11 primer párrafo, mismo que no ha sido modificado o revocado; así mismo, se realizó el cotejo y compulsa de la copia certificada del referido instrumento legal con la copia simple, de conformidad con el cardinal 15-A fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la cual quedará a resguardo del Departamento de Contratos.

I.2.3.- R.F.C.- Su Registro Federal de Contribuyentes es: FID080111867.

I.2.4.- Domicilio. - Señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, aún y las de carácter personal el ubicado en calle Arizona, número 108, Colonia Nápoles, en la Alcaldía Benito Juárez, en la Ciudad de México, Código Postal 03810, Teléfono: 55 1207-0708, de conformidad con el artículo 305 del Código Federal de Procedimientos Civiles. Dicha normatividad es aplicada de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, de conformidad con su artículo 11 primer párrafo, sin perjuicio a lo estipulado en los cardinales 49 del Reglamento en relación al domicilio y 35 fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo en lo atinente a las notificaciones; así mismo, serán aplicadas de igual manera demás disposiciones aplicables a la Ley de la materia, siendo

FREIGHT IDEAS, S.A. DE C.V.
5100002084

Av. Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Ciudad de México, CDMX 01 (55) 54110910 www.gob.mx/contrataciones





supletoria a la Ley de la materia, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo conforme a lo consagrado en el Título Tercero, Capítulo Sexto y el Código Federal de Procedimientos Civiles, en su Título Séptimo, Capítulo Tercero, ambas en lo atinente a las notificaciones.

I.3.- De "LAS PARTES":

I.3.1.- En la celebración del presente contrato no ha existido vicio alguno del consentimiento, como se manifiesta en el Libro Cuarto de las Obligaciones, Primera Parte, Título Primero, Capítulo I del Código Civil Federal en lo atinente a Vicios del Consentimiento.

I.3.2.- Deberán de proporcionar en cualquier momento a la Secretaría de la Función Pública, en el ejercicio de sus facultades, así como a los órganos internos de control, con motivo de las auditorias, visitas o inspecciones que practiquen, todos los datos e informes relacionados con el contrato de mérito, de conformidad con el cardinal 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mismos que deberán solicitar mediante oficio a los servidores públicos y a los proveedores que participen en ellas, señalando el plazo que se otorga para su entrega, el cual se determinará considerando la naturaleza y la cantidad de fojas de dicha información y documentación, sin que en ningún caso pueda ser inferior a cinco (5) días naturales, acorde al artículo 107 del Reglamento de la Ley de marras. En el supuesto de que los servidores públicos o los proveedores consideren que el plazo otorgado es insuficiente, podrán solicitar la ampliación del mismo, señalando las razones que lo justifiquen.

II. FUNDAMENTO LEGAL DEL CONTRATO.

II.1.- El presente contrato se celebra con fundamento en los artículos 134, párrafo tercero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 fracción III, 26 Bis fracción I, 28 fracción I, 42 primer párrafo, 45 y 46 primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 81, 82 primer párrafo y 84 de su Reglamento, así como otras disposiciones vigentes aplicables.

III. CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO. "LA COMISIÓN" requiere por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" el servicio de centro de contacto para la atención y soporte a usuarios del sistema de selección de libros de texto para la educación secundaria 2020-2021, de conformidad a las especificaciones descritas en el Anexo Único que forma parte integral del presente contrato, y de conformidad con lo siguiente:

PARTIDA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
ÚNICA	SERVICIO	1	SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS DEL SISTEMA DE SELECCIÓN DE LIBROS DE TEXTO PARA LA EDUCACIÓN SECUNDARIA 2020-2021	\$394,000.00
			SUBTOTAL	\$394,000.00
			I.V.A. (tasa 16%)	\$63,040.00
			TOTAL	\$457,040.00

SEGUNDA. - CONTRAPRESTACIÓN. "LA COMISIÓN" pagará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" por la prestación de los servicios el importe total de \$457,040.00 (CUATROCIENTOS CINCUENTA Y Siete MIL CUARENTA PESOS 00/100 MN), mismo que incluye IVA a la tasa 16% (dieciséis por ciento).

Los precios son en moneda nacional y permanecerán fijos durante la vigencia del contrato, a entera satisfacción de "LA COMISIÓN".

TERCERA. - FORMA DE PAGO. "LA COMISIÓN" no proporcionará anticipo de conformidad con el artículo 13, primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El pago del contrato se realizará al término del servicio, sujeto al calendario de gasto autorizado a ejercer cada mes, para tal efecto, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", deberá presentar en la Dirección de Recursos Financieros, los siguientes documentos:

- Factura
- Oficio de cumplimiento de tiempo y forma firmado por el Jefe de Departamento de Análisis y Sistemas de "LA COMISIÓN" y en su caso deberá indicar las incidencias o descuentos a los que haya lugar.
- Copia del contrato debidamente formalizado.
- En su caso, copia del oficio de cesión de derechos de cobro.

FREIGHT IDEAS, S.A. DE C.V.
610002084

Datiles Chica 2, San Ángel, C.P. 11000
Ciudad de México, CDMX 61 54910400 www.globe.com.mx



2020
LEONOR VICARIO
SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA



Las facturas deberán cumplir con los requisitos fiscales establecidos en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación, ya que es obligación de todo contribuyente (persona física o moral) que cuente con comprobantes fiscales digitales (CFD), enviar al correo:

facturacion@conalitec.cob.mx (en archivos pdf y xml) de "LA COMISIÓN" la factura electrónica a más tardar dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a aquél en que se realice la operación de facturación y proporcionar una representación impresa de dicho documento para su trámite de pago.

La recepción de facturas para su revisión y pago se llevará a cabo en la Dirección de Recursos Financieros, conforme a sus políticas de revisión y pago, ubicada en el primer piso de la calle Rafael Checa número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, C.P. 01000.

Dentro de los veinte (20) días naturales posteriores a la recepción de la documentación mencionada en el tercer párrafo de esta cláusula, se efectuará el pago de la factura que ampare la prestación total del Servicio y a entera satisfacción de "LA COMISIÓN", a través de transferencia bancaria, siempre y cuando la documentación se encuentre completa; de lo contrario, se dará aviso a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" para modificar lo conducente y se ingrese a trámite nuevamente.

En caso de procedencia de la penalización determinada en la cláusula décima primera del presente contrato, el pago de la factura quedará condicionado proporcionalmente, al pago que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deba efectuar por concepto de penas convencionales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 95 segundo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones.

Se le notifica a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", la incorporación al Programa de Cadenas Productivas, de conformidad con lo siguiente:

"LA COMISIÓN" se encuentra incorporada al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo (NAFIN) mediante convenio de incorporación de fecha 4 de mayo de 2007, por lo cual "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" podrá realizar mediante NAFIN operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico, inscribiéndose y sujetándose a la Disposiciones Generales del Programa de Cadenas Productivas, y sus Modificaciones, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 6 de abril de 2009 y el 25 de junio de 2010, y lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CUARTA. - ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. - De conformidad con el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el encargado de administrar el contrato será el Jefe del Departamento de Análisis y Sistemas de "LA COMISIÓN", el Lic. David Eduardo Suárez Toledo.

QUINTA. - CESIÓN DE DERECHOS. "LA COMISIÓN" con fundamento en el artículo 46, último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, proporcionará los datos de identificación de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", para que pueda ceder los derechos de cobro de cuentas por pagar a través de los intermediarios financieros, para operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico en cadenas productivas, mecánica operativa que aceptan tácitamente "LAS PARTES".

Las solicitudes de cesión de cobro que presente "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá establecer claramente la cantidad a ceder y el nombre de la empresa beneficiaria; dicha solicitud de cesión deberá ser firmada por el representante o apoderado legal de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y el beneficiario.

En caso de solicitar la cancelación de una cesión de cobro, deberá ser con la aceptación del beneficiario; si la solicitud de cancelación de cesión es sin anuencia del beneficiario, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" podría dejar de ser solvente y la "LA COMISIÓN" se reserva el derecho de terminar anticipadamente el contrato.

SEXTA. - LUGAR Y PLAZO DEL SERVICIO.

Lugar. - El desarrollo de los servicios será en las instalaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", ubicadas en calle Arizona, número 108, Colonia Nápoles, en la Alcaldía Benito Juárez, en la Ciudad de México.

Plazo. - El servicio deberá proporcionarse durante cuarenta (40) días naturales, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá contemplar días feriados para proporcionarlo.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" acepta que, en caso de incumplimiento en la realización del Servicio, se obliga a pagar la pena convencional pactada en la cláusula décima primera del presente contrato y de conformidad con el artículo 53 primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 primer párrafo de su Reglamento.

Las incidencias justificadas por fuerza mayor o caso fortuito, deberán hacerse del conocimiento entre "LAS PARTES" mediante escrito, en el caso de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá ser dirigido a La Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de "LA



COMISIÓN", de conformidad con el artículo 91, tercer párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SEPTIMA.- IMPUESTOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES. - "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" cuenta con el documento correspondiente, vigente, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relativo a la opinión del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a las reglas 2.1.31, 2.1.39 y 2.1.40 de la resolución miscelánea fiscal para 2020, emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2019, de conformidad con el artículo 32D, del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a "LA COMISIÓN", al momento de la adjudicación del presente contrato.

Cuenta con la Opinión de Cumplimiento Positiva de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social vigente expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214 y su Anexo Único dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 27 de febrero de 2015.

Cuenta con la Opinión de cumplimiento positiva de obligaciones en materia de aportaciones patronales y enteros, descuentos de conformidad con el Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, publicado en el DOF el 28 de junio de 2017, ante el INFONAVIT.

OCTAVA. - GARANTÍAS.

De cumplimiento. - "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" queda exento de presentar fianza, de conformidad con el artículo 48 ante penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en virtud de que el monto adjudicado está comprendido dentro de las operaciones para la suscripción de contratos en forma directa, con fundamento en el artículo 42 párrafo primero de la Ley de marras así como lo establecido en los numerales C.4.2.1 y C.5.1 de las Políticas Bases y Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios de "LA COMISIÓN".

De Vicios Ocultos. - "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" quedará obligado ante "LA COMISIÓN" a responder de los defectos, vicios ocultos y de calidad del servicio, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, de conformidad con lo establecido en el cardinal 53, párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

NOVENA. - VIGENCIA DEL CONTRATO. "LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de la formalización del mismo y concluirá una vez agotado el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas que en él se contienen, o hasta culminar con el ejercicio fiscal vigente.

DÉCIMA. - MODIFICACIONES. El presente contrato durante su vigencia se podrá modificar de conformidad con lo establecido por el artículo 52 primero y cuarto párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 91 de su Reglamento.

DÉCIMA PRIMERA. - PENAS CONVENCIONALES. "LAS PARTES" acuerdan que en el caso que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" incurre en mora en la prestación del servicio objeto del presente contrato, se determina que la penalización será del cinco (5) al millar sobre el valor de los servicios no proporcionados oportunamente, por cada día natural de atraso, sin incluir IVA y hasta por el veinte (20%) del monto del contrato, penalizaciones que serán descontadas del pago correspondiente, de conformidad con lo estipulado en el artículo 96, tercer párrafo del Reglamento.

DÉCIMA SEGUNDA. - SANCIONES Y RESTRICCIONES.

Sanciones. - "LA COMISIÓN" notificará a la Secretaría de la Función Pública del incumplimiento descrito en el artículo 59, así como los supuestos consagrados en el cardinal 60 de la fracción I a la VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la fecha en que se tenga conocimiento de alguna infracción, remitiendo la documentación comprobatoria de los hechos presumiblemente constitutivos de la infracción de conformidad con el cardinal 60 penúltimo párrafo de la Ley de marras, para que se apliquen las sanciones establecidas a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" que se ubique en alguno de los supuestos mencionados de conformidad con el Título Quinto, de las Infracciones y Sanciones, Capítulo Único de su Reglamento.

Restricciones. - "LA COMISIÓN" se abstendrá de recibir proposiciones o adjudicar contrato alguno de conformidad con los supuestos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El plazo durante el que no se podrán recibir propuestas de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" o formalizar contratos con las personas físicas o morales a quienes se les haya rescindido administrativamente más de un (1) contrato formalizado dentro del lapso de dos (2) años calendario, contados a partir de la primera rescisión, el cual no podrá ser superior a dos años calendario contados a partir de la primera rescisión del segundo contrato, de conformidad con el artículo 50 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

FREIGHT IDEAS, S.A. DE C.V.
51000102084

Parlavi Chica 2, San Angel, C.P. 01000
Méjico D.F., C.P. 11100 (55) 54-810-0000 www.gob.mx/conaliteg





DÉCIMA TERCERA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. "LA COMISIÓN" podrá dar por terminado el contrato en forma anticipada, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, o bien, en el caso de que se inicie el procedimiento de contratación consolidada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o por la Secretaría de Educación Pública, en estos supuestos "LA COMISIÓN" pagará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 134 párrafo tercero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de conformidad con el cardinal 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 102 primero y segundo párrafo y fracción I del referido cardinal del Reglamento y 14 fracción IX del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2020.

DÉCIMA CUARTA. - RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. Con apego al artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 98, párrafo primero y segundo y 99 del Reglamento de la Ley de marras, "LA COMISIÓN" podrá rescindir administrativamente el contrato sin que por ello incurra en responsabilidad, en los siguientes casos que se enumeran de manera enunciativa, más no limitativa:

- Cuando subrogue el presente contrato.
- Cuando incumpla cualquiera de las condiciones contraídas en el presente contrato.
- Por suspensión injustificada de la prestación del servicio.
- Por presentar información apócrifa.
- Cuando incumpla con la obligación de prestación del servicio establecido en el contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 95 segundo párrafo de su Reglamento.
- En general cualquier incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato o cualquiera que se establezca como causal de rescisión en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el Reglamento de la Ley de marras.

DÉCIMA QUINTA. - SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS. "LA COMISIÓN" podrá suspender la prestación de Servicio, de conformidad con el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 fracción II de su Reglamento.

DÉCIMA SEXTA. - Para todo lo no establecido en el presente contrato será regulado de conformidad con lo estipulado en la convocatoria de la Adjudicación Directa Nacional Presencial Número AD-014-2020.

DÉCIMA SÉPTIMA. - RELACIONES LABORALES. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" como patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación de Servicio de objeto de este contrato, conviene expresamente en que es único responsable de las obligaciones laborales y de seguridad social que surjan de las relaciones existentes con su personal, tales como salarios, indemnizaciones y riesgos profesionales o de cualquier otra obligación o por la prestación de Servicio que derive de las citadas actividades según sea el caso, y también será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, siendo enunciativas, más no limitativas.

Consecuentemente en ningún caso y por ningún concepto podrá considerarse a "LA COMISIÓN" como patrón directo o sustituto del personal de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", por lo que éste asume cualquier tipo de responsabilidad que con motivo de la prestación de Servicio objeto de este contrato pudiera derivarse de su relación laboral con el personal que los ejecuta, relevando de toda responsabilidad obrero-patronal a "LA COMISIÓN"; en tal virtud "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se hace responsable de todas las reclamaciones individuales o colectivas que por cualquier razón puedan presentar sus trabajadores, así como las sanciones que pudieran imponerles las autoridades administrativas o judiciales del trabajo, sacando a "LA COMISIÓN" en paz y a salvo frente a toda reclamación, demanda, litigio o sanción que su personal o cualquier autoridad pretendiese iniciar o entablar en su perjuicio a consecuencia de la citada relación laboral.

DÉCIMA OCTAVA. - CONFIDENCIALIDAD. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se abstendrá de divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o cualquier otra forma, elementos informativos que haya obtenido o que sean resultado de su relación con "LA COMISIÓN" de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública su Reglamento, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables a la materia.

DÉCIMA NOVENA. - CONTRAVENCIÓN. "LAS PARTES" convienen en que el embargo de créditos, suspensión de pagos, quiebra o huelga no libera a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" del cumplimiento de sus obligaciones con "LA COMISIÓN".

VIGÉSIMA. - CONCILIACIÓN. En caso de desavenencias entre "LAS PARTES" derivadas del cumplimiento del presente contrato, éstas podrán iniciar el procedimiento de conciliación previsto en el Título Sexto, Capítulo Segundo en lo atinente al Procedimiento de Conciliación del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA PRIMERA. - LEGISLACIÓN APLICABLE. Todo lo no expresamente estipulado en este contrato será regulado supletoriamente, por el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, de conformidad con el cardinal 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los ordenamientos que por razón de la materia le sean aplicables.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - JURISDICCIÓN. Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad de México y renuncian al fuero que por razón de domicilio presente o futuro les pudiera corresponder.

El presente contrato se celebra y firma en tres (3) partes, en la Ciudad de México, el día 06 de marzo de 2020.

POR "LA COMISIÓN"
EL APODERADO LEGAL

LIC. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA

**EL PRESTADOR DEL SERVICIO
EL REPRESENTANTE LEGAL**

C. RIGOBERTO CONTRERAS CORTÉS



ANEXO ÚNICO

Objetivo:

Brindar atención y soporte a los usuarios, durante el proceso y selección de libros de texto para la educación secundaria 2019-2020, a través de un centro de contacto que proporcione el personal y las herramientas necesarias, para brindar soluciones a través de los canales de comunicación establecidos por "LA COMISIÓN" (correo electrónico, telefónica y chat).

Alcance:

Habilitar el servicio de "Centro de contacto para la atención y soporte a usuarios del sistema de selección de libros de texto para la educación secundaria 2020-2021", acorde a los requerimientos mencionados en el presente Anexo y las siguientes etapas:

- Habilitación de aplicativos.
- Capacitación.
- Operación.
- Atención y soporte.
- Mensaje de agradecimiento.

Requerimientos

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá proporcionar las herramientas o aplicativos que permitan el registro en línea de los reportes atendidos por los operadores, registros que permitirán a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" proporcionar los reportes requeridos en el presente Anexo.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" facilitará a diez (10) operadores, quienes deberán estar siempre disponibles para la atención telefónica, correo electrónico y chat; estos deberán cumplir con el siguiente perfil:

Requisitos mínimos:

- Edad: 19 a 40 años.
- Sexo: Indistinto.
- Escolaridad: Mínimo preparatoria trunca.

Experiencia

- Mínima de 4 meses en área de atención a clientes.
- Indispensable manejo de Equipo de Cómputo.

Competencias

- Buena ortografía y redacción.
- Habilidad de Palabra.
- Excelente etiqueta telefónica
- Trabajo bajo presión.
- Trabajo en equipo.
- Manejo de objeciones.

Se deberán incluir diez (10) estaciones de trabajo con sus accesorios necesarios como PC y diadema. La atención deberá de ser vía telefónica y sistemas digitales como chat y correo electrónico.

Las distribuciones de estaciones serán de ocho (8) para llamadas telefónicas y dos (2) para correo electrónico y chat, dejando abierta la posibilidad de poder cambiar una estación de llamadas telefónicas a correo electrónico/chat o viceversa en el caso de ser necesario.

En los tiempos muertos, los operadores deberán responder las solicitudes recibidas por correo electrónico (esto incluye a los 10 operadores).

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá contar con la flexibilidad de crecer a veinte (20) estaciones de trabajo con diadema y Equipo de Cómputo, en caso de que la demanda así lo amerite, de igual forma las aplicaciones utilizadas deberán estar preparadas para su crecimiento.

La aplicación de registro deberá emitir los siguientes reportes básicos, así como sus gráficas correspondientes en tiempo real.

FRIGHT IDEAS, S.A. DE C.V.
5100002084

Ofelia Chávez 2, San Ángel, C.P. 01000
Ciudad de México, CDMX, C.P. 01000, 5555 5431 0400, www.gob.mx/consalibeg



2020

LEONA VICARIO

REPUBLICA MEXICANA



REPORTES			
CANAL	CORREO ELECTRÓNICO	LLAMADAS	CHAT
TIPO DE REPORTE	1. RECIBIDOS POR ESTADO	1. RECIBIDAS POR ESTADO	1. RECIBIDOS POR ESTADO
	2. REALIZADOS POR ESTADO	2. REALIZADAS POR ESTADO	2. REALIZADOS POR ESTADO
	3. POR RANGO DE FECHA	3. POR RANGO DE FECHAS	3. POR RANGO DE FECHAS
	4. ATENDIDOS POR AGENTE	4. ATENDIDAS POR AGENTE	4. ATENIDOS POR AGENTE
	5. RESUELtos	5. RESUELtas	5. RESUELtos
	6. PENDIENTES	6. PENDIENTES	6. PENDIENTES
	7. POR TIPO DE INCIDENCIA	7. POR TIPO DE INCIDENCIA	7. POR TIPO DE INCIDENCIA
	8. TIPO PERFIL (DIRECTOR DE NIVEL, DIRECTOR CT, MAESTRO, OTRO)	8. TIPO PERFIL (DIRECTOR DE NIVEL, DIRECTOR CT, MAESTRO, OTRO)	8. TIPO PERFIL (DIRECTOR DE NIVEL, DIRECTOR CT, MAESTRO, OTRO)
	9. POR CATEGORÍA	9. POR CATEGORÍA	9. POR CATEGORÍA

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá generar los reportes a entregar de semanal, mensual y general como parte de los entregables.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO", deberá mantener funcionando las diez (10) estaciones de trabajo durante la operación, en un horario de atención de 8:00 a.m. a 18:00 p.m. de lunes a viernes y de 9:00 a.m. a 15:00 p.m. los sábados, a fin de cubrir la mayor parte de llamadas, incluyendo días feriados.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá de realizar las grabaciones del PBX o conmutador telefónico, de acuerdo al guion proporcionado por "LA COMISIÓN".

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" colocará una grabación después de finalizar el proceso durante una semana, con el mensaje de agradecimiento y notificación del término del proceso de selección, el mensaje será definido en conjunto con "LA COMISIÓN" y grabado por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá contar con la infraestructura necesaria en sus instalaciones conforme a los requerimientos mencionados en el presente Anexo.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá configurar el Layout de la información que se pretende obtener al finalizar la llamada correo electrónico o chat, deberá existir flexibilidad por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" para poder realizar algún cambio de ser necesario.

Cada agente que opera el conmutador deberá ser identificado por un usuario y una contraseña en el sistema, así como en la diadema correspondiente con la finalidad de mantener un registro que facilite identificar las llamadas atendidas por cada uno de los agentes.

Cada estación de trabajo deberá contar con acceso a internet mismo que será suministrado por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

Los correos electrónicos recibidos, deberán tener un desahogo en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.

Se deberá contar con una encuesta de satisfacción al finalizar la llamada o chat, las preguntas serán propuestas por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", mismas que deberán ser aprobadas por "LA COMISIÓN".

Se deberá de realizar el grabado de las llamadas diarias y el registro de las conversaciones por chat.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" proporcionará el aviso de privacidad para su aprobación y publicación en el portal de "LA COMISIÓN".



"EL PRESTADOR DEL SERVICIO", deberá nombrar un supervisor, que se encargue de transmitir toda la información relacionada con el Proceso de Consulta y Selección de Libros de Secundaria Vía Web, Ciclo Escolar 2020-2021, este deberá cumplir con el siguiente perfil:

Requisitos mínimos

- Edad: 25 a 40 años.
- Sexo: Indistinto.
- Escolaridad: Preparatoria concluida.

Experiencia

- Mínima de 1 año en área de atención a clientes.
- Indispensable manejo de Equipo de Cómputo.

Competencias

- Buena ortografía y redacción.
- Habilidad de Palabra.
- Liderazgo.
- Manejo de grupos.
- Excelente etiqueta telefónica.
- Trabajo bajo presión.
- Manejo de objeciones.

El supervisor deberá cubrir como mínimo las siguientes funciones:

- **Capacitación:** Instruir al personal que atenderá a los usuarios del proceso de selección de libros por cualquiera de los canales de comunicación; con cursos enfocados a la problemática específica de cada perfil que se maneja en el aplicativo, director de nivel, director de escuela y profesor.
- **Supervisión:** Monitoreo de las llamadas, chat y respuestas a correo electrónico.
- **Reportes:** Envío de reportes solicitados por **"LA COMISIÓN"** en caso de aplicar.
- **Seguimiento:** Dará continuidad a los casos que no se puedan resolver durante la llamada.

Especificaciones técnicas

1. Las llamadas llegarán al PBX o commutador telefónico de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** con habilidad de distribución automática de llamadas ACD. (Automatic Call Distribution).
2. Configuración del número telefónico 800.705.83.00, con el que cuenta **"LA COMISIÓN"** para el interior de la República y el número 54.81.04.23 (o en el caso **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** brindará un número propio) para las llamadas locales.
3. La capacidad inicial del centro telefónico deberá permitir atender mínimo veinte (20) llamadas simultáneas a través de los diez (10) operadores, lo que quiere decir, que las llamadas adicionales a los diez (10) operadores, las pondrá en una fila de espera, mismas que se atenderán una vez que un operador se libere de la llamada en curso.
4. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** contará con una plataforma de commutador capaz de manejar un árbol de decisiones para el ingreso de las llamadas (IVR), así mismo, manejará los anunciantes requeridos para los tiempos de espera.
5. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá proporcionar la o las aplicaciones necesarias para poder capturar todas las interacciones con los usuarios para los diferentes canales de contacto (correo electrónico, telefónica y chat).
6. La o las aplicaciones para la gestión de interacciones, deberán ser capaces de generar un reporte donde se indique el tiempo que los servicios estuvieron disponibles y operando. Este reporte deberá ser enviado a **"LA COMISIÓN"** diariamente al terminar el turno de atención y antes de las 20:00 hrs.



7. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregar un solo reporte generado por la o las aplicaciones; integrando el total de las interacciones con los usuarios (correo electrónico, telefónica, chat) y ofrecer un control total de estos canales de comunicación.
8. La o las plataformas de gestión deberán permitir al administrador del sistema configurar los parámetros técnicos, así como garantizar los niveles de acceso y asignación de permisos de los diversos usuarios del sistema.
9. Con la o las aplicaciones de gestión los agentes no necesitarán interactuar con el terminal telefónico, todas las interacciones deberán ser a través de la barra de agente (toolbar), incluyendo el uso del Software Telefónico (Softphone) disponible en la toolbar (Barra de Herramientas) que informe al agente de notificaciones de los supervisores y sobre el estado de las colas de atención.
10. Para llamadas entrantes, se deberá mostrar una ventana emergente (pop-up) en pantalla con información detallada de la llamada: nº teléfono, nombre del servicio, VDN, skill, datos adjuntos, etc.
11. Software telefónico (Softphone) disponible en el puesto del agente que permita: hacer y contestar Llamadas, consultar, colgar, retener, transferir, conferencia, marcación por tonos, Listín telefónico (por: servicio, logins, o grupos de login).
12. Tareas básicas: captura de llamada, llamadas maliciosas, prioridad de colas y niveles de skill, combinación de llamadas (blending), transferencia de telefónica y datos, etc.
13. Códigos de resolución, informes personalizables.
14. Agilizará operaciones mediante la distribución inteligente de cargas de trabajo.
15. Los administradores de la o las aplicaciones de gestión podrán realizar cambios sobre la marcha sin interrumpir la operación.
16. Reportes en tiempo real que ayuden al supervisor a tomar decisiones para aumentar o disminuir el ritmo de la campaña y optar por estrategias que ayuden a obtener los resultados.
17. La o las aplicaciones de gestión brindará la posibilidad de extraer reportes y entregárselos de una forma integrada.
 - Plataforma de gestión de Servicio de telefonía.
 - Plataforma de gestión de Servicio de correo electrónico (correo).
 - Plataforma de gestión de Servicio Chat.
 - Reportes
18. Dentro de las funcionalidades de la Plataforma de gestión, deberá encontrarse la atención a las llamadas siempre de forma homogénea.
19. El acceso y la política de uso de Internet no será para uso personal, únicamente será utilizado para el flujo operativo la Atención y Registro del Proceso y Selección Libros de Texto para la Educación Secundaria 2020-2021.
20. El Prestador de Servicio deberá contar con una herramienta tecnológica que permita a los supervisores y personal de calidad (autorizado), visualizar la actividad de cada operador, lo cual reforzará las acciones previas.
21. Requerimientos mínimos para Equipo de Cómputo para operadores y supervisor:
 - Procesador Intel Core i5 o superior.
 - 4 GB en memoria RAM o superior.
 - Monitor plano de 17".
 - Tarjeta de red de al menos 100 Mbps.
 - Espacio mínimo disponible en disco duro de al menos 100 GB.
 - Sistema Operativo, Windows 10 Professional en español o superior con los últimos parches de seguridad.
 - Antivirus actualizado durante la vida del contrato
 - Microsoft Office 2010 Professional o superior en español con el último Service Pack instalado. (limitado Word, Excel).

Los requerimientos indicados anteriormente para los equipos de cómputo, son enunciativos mas no limitativos.

"LA COMISIÓN" proporcionará por lo menos dos (2) capacitaciones sobre el uso del servicio a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" para que puedan proporcionar la atención y soporte requerido. Dichas capacitaciones deberán ser previas al inicio del servicio ofrecido en este Anexo.

Condiciones

Por ningún motivo "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", podrá hacer uso de la información obtenida del servicio.

FREIGHT IDEAS, S.A. DE C.V.
5190002084

Av. Miguel Chávez 2, San Ángel, C.P. 01000
C. P. 01000, CDMX 01 55 54300400 www.freightideas.com.mx



2020

LEONA VICARIO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



Condiciones técnicas de aceptación de entregable

ID	ENTREGABLE	TERMINOS Y CONDICIONES	MÉTODO	VALOR
1	Minutas de las reuniones con "LA COMISIÓN".	Una por cada reunión y se entregara, al siguiente día hábil.	Impreso	10%
2	Lista de asistencia, por cada una de las sesiones de capacitación, proporcionada a los agentes.	Se deberá entregar durante los siguientes 5 días hábiles después de haber finalizado la capacitación.	Impreso, se deberán adjuntar fotografías	10%
3	Aviso de privacidad	Se deberá entregar tres días antes de iniciar la operación.	Impreso y electrónico	10%
4	Constancia de Habilidades de Aplicativos (CTI (Integración de Telefonía Informática), Chat, Registro en línea y reporteo).	Se deberá entregar al iniciar la operación.	Impreso y por correo electrónico	10%
5	Reportes conforme a los requerimientos de la Unidad de Informática.	El reporte, se deberá entregar al finalizar el turno antes de las 20:00 hrs.	Impreso y por correo electrónico	10%
6	Hoja de servicio (Ticket).	Se deberá entregar durante los siguientes cinco (5) días hábiles después del reporte de cada incidencia.	Impreso y por correo electrónico	10%
7	Reporte final, conforme a los requerimientos de la Unidad de Informática.	Se deberá entregar durante los siguientes cinco (5) días hábiles, después de finalizar el proceso de selección de libros de secundaria.	Impreso y por correo electrónico	10%
8	Grabación de las llamadas y registro de las conversaciones por chat.	Se deberán entregar durante los siguientes cinco (5) días hábiles después de finalizar la operación ordenada por fecha.	En CD, DVD con una relación del contenido impresa	10%
9	Resultado de la encuesta	Se deberán entregar durante los siguientes cinco (5) días hábiles después de finalizar la operación.	Impreso y por correo electrónico	10%
10	Reporte de disponibilidad del servicio, generado por la o las aplicaciones de gestión.	El reporte, se deberá entregar diario al finalizar el turno antes de las 20:00 hrs.	Impreso y por correo electrónico	10%

Q
Cronograma de actividades

REIGHT IDEAS, S.A. DE C.V.
5100002084

Rústica Obregón 2, San Angel, C.P. 11000
Alcaldía Benito Juárez, CDMX C.P. 11000 | 55 5401 0400 | www.gob.mx/economia



2020

LEONA VICARIO
INDEPENDIENTE MARÍA DE LA PATRIA



Estas actividades son estimadas y dependen de las fechas del proceso de selección.

Actividad	Duración	Días							
		1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40
1.- Habilidades de aplicativos	10 días								
2.- Capacitación	7 días								
3.- Operación	19 días								
4.- Atención y soporte	19 días								
5 Mensaje de agradecimiento	7 días								

Niveles de servicio

Nivel de Servicio	Descripción	Forma de Cálculo	Valor Solicitado	Deductivas
Disponibilidad	Porcentaje de tiempo durante el cual el servicio está disponible u operativo.	$D = A/B \times 100$ <p>Dónde:</p> <p>A: Tiempo en minutos que el servicio estuvo disponible durante el contrato.</p> <p>B: Tiempo total en minutos que el servicio debe estar disponible durante el contrato.</p> <p>D: Porcentaje de disponibilidad del servicio.</p>	90%	Se le impondrá una deducción del 1% calculado sobre el valor del contrato, por cada día que no se cumpla el 90% de disponibilidad.
Solicitud de Reportes	En caso de ser necesario "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" proporcionará el reporte solicitado por la Unidad de Informática.	N/A	100 %	En caso de no entregar el reporte en el horario indicado, se le impondrá una deducción del 1% calculado sobre el valor del contrato.

Mantenimiento y soporte técnico

Dentro de este rubro se contempla la atención por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" para posibles errores o incidentes durante la vigencia del contrato.


FREIGHT IDEAS, S.A. DE C.V.
 5100002064

Av. del Chico 2, San Angel, C.P. 01000
 Mexico D.F. CDMX | 000-5481-0400 | www.galaxyms.com.mx



2020
 LEONA VICARIO
 HONORABLE MAESTRA LUNA FRA