

CONTRATO NÚMERO 5100002306

CONTRATO ABIERTO PARA SERVICIO DE SUMINISTRO DE VALES ELECTRÓNICOS DE DESPENSA, PARA EL OTORGAMIENTO DE LA MEDIDA DE FIN DE AÑO DEL EJERCICIO 2021, DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN CONSOLIDADA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006000993-E12-2021, MEDIANTE LA MODALIDAD DE OFERTAS SUBSECUENTES DE DESCUENTO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN NACIONAL DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "LA COMISIÓN", REPRESENTADA POR EL LIC. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA, TOKA INTERNACIONAL S. A. P. I. DE C. V., EN LO SUCESIVO "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" REPRESENTADA POR EL C. MARTÍN JIMÉNEZ HERNÁNDEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y QUIENES EN FORMA CONJUNTA SERÁN REFERIDAS COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS: \_\_\_\_\_

## I. DECLARACIONES

### I.1. De "LA COMISIÓN":

**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 trece (13) de febrero de mil novecientos cincuenta y nueve (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 veintiocho (28) de febrero de mil novecientos ochenta (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 once (11) de abril de dos mil diecinueve (2019), otorgado ante la fe del Lic. Héctor Manuel Cárdenas Villarreal, Notario Público número 201, de la Ciudad de México, mismo que contiene el Poder General para Pleitos y Cobranzas y Actos de Administración, conferido a su favor por el entonces 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, Número 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 número DRMSG/SA/00390/2021 de fecha diecinueve (19) de noviembre de dos mil veintiuno (2021), la Subdirección de Adquisiciones, solicitó al Departamento de Contratos la elaboración y suscripción del presente instrumento legal, de acuerdo a la solicitud de pedido número 500008505.

**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 Número 52 de fecha once (11) de febrero de dos mil nueve (2009), otorgada ante la fe del Lic. Fidel Serrato Valdez, Notario Público Número 6, del Estado de Guerrero. Mediante Instrumento Público Número 47,912 de fecha diecinueve (19) de mayo de dos mil dieciséis (2016) otorgada ante la fe del Lic. José Luis Villavicencio Castañeda, Notario Público Número 218, de la Ciudad de México, a cargo de la Sociedad acuerda modificar la naturaleza jurídica de la Sociedad a fin de adoptar la de "Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable", quedando como "TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C.V."

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
5100002306

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000  
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





**I.2.2.- Facultades y representación legal.-** El **C. Martín Jiménez Hernández**, en su carácter de Apoderado 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 12,795 de fecha trece (13) de diciembre de dos mil diecinueve (2019), otorgado ante la fe del Licenciado Guillermo Loza Ramírez, Titular de la Notaría Número 10 de Nuevo Vallarta, Municipio de Bahía de Banderas, en el Estado de Nayarit, 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 compulsión 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.

El signante de la persona moral de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, manifiesta bajo protesta de decir verdad que goza de plenas facultades legales para celebrar el presente contrato y que su personería y facultades no han sido limitadas ni revocadas de forma alguna.

**I.2.3.- R.F.C.-** Su Registro Federal de Contribuyentes es **TIN090211JC9**.

**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 San Francisco, Número 656, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100, Teléfonos 55 9000 2680 y 55 3244 2732, de conformidad con el artículo 305 del Código Federal de Procedimientos Civiles, dicho código adjetivo civil, es aplicado 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 de la Ley de marras, con 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 supletorias 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 acto jurídico, **"LAS PARTES"** se someten a la legislación Civil Federal. Así mismo, **"LAS PARTES"** manifiestan que 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 auditorías, 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 tiene su fundamento legal en los artículos 134 tercer y cuarto párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 17 penúltimo párrafo, 26 fracción I, 26 bis fracción II, 28 fracción I, 45, 46 párrafo primero y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; así como los artículos 13, 81, 82 primer párrafo, 84 y 85 de su Reglamento, así como otras disposiciones vigentes aplicables.

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
5100002306





III. CLAUSULAS.

**PRIMERA. - OBJETO.** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga ante "LA COMISIÓN", a proporcionar a ésta el de suministro de vales electrónicos de despensa, para el otorgamiento de la medida de fin de año del ejercicio 2021, de conformidad con lo establecido en el Anexo único del presente contrato y de conformidad con lo siguiente:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	NÚMERO MÍNIMO DE MONEDEROS ELECTRÓNICOS	NÚMERO MÁXIMO DE MONEDEROS ELECTRÓNICOS	IMPORTE MÍNIMO	IMPORTE MÁXIMO
ÚNICA	DE SUMINISTRO DE VALES ELECTRÓNICOS DE DESPENSA, PARA EL OTORGAMIENTO DE LA MEDIDA DE FIN DE AÑO DEL EJERCICIO 2021	SERVICIO	329	408	\$3,990,000.00	\$5,067,300.00
SUBTOTAL					\$3,990,000.00	\$5,067,300.00
BONIFICACIÓN POR EL SERVICIO DEL TRES PUNTO CUARENTA Y CINCO POR CIENTO (3.45%)					\$137,655.00	\$174,821.85
<b>Gran total</b>					<b>\$3,852,345.00</b>	<b>\$4,892,478.15</b>

Se describe el bien con sus correspondientes precios unitarios de conformidad con el cardinal 47 fracción II de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**SEGUNDA. - CONTRAPRESTACIÓN.** El valor del contrato fluctuará de acuerdo al artículo 47 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, entre un **monto mínimo total de \$3,852,345.00 (TRES MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.)** mismo que incluye el tres punto cuarenta y cinco por ciento (3.45%) por concepto de bonificación por el servicio, y un **monto máximo total de \$4,892,478.15 (CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS 15/100 M.N.)** mismo que incluye el tres punto cuarenta y cinco por ciento (3.45%) por concepto de bonificación por el servicio, conviniéndose que si al concluir la vigencia no se ha agotado el importe máximo contratado, "LA COMISIÓN" podrá dar por terminado el presente contrato y no está obligada a amortizar el remanente del importe máximo.

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

"LAS PARTES" convienen que dentro del importe estipulado en esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" tuviera que efectuar para prestar el servicio contratado; serán directamente a cargo del mismo y no podrán ser repercutidos a "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 en una sola exhibición, para tal efecto "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar en la Dirección de Recursos Financieros los siguientes documentos:

- a) Factura.
- b) Acreditación de la recepción de los suministros descritos en la cláusula sexta del presente contrato, por parte de la Dirección de Recursos Humanos de "LA COMISIÓN", y en su caso, deberá indicar las incidencias o descuentos a los que haya lugar.
- c) Copia de la fianza de cumplimiento sellada por el Departamento de Contratos.
- d) Copia del contrato debidamente formalizado.
- e) En su caso, copia del oficio de cesión de derecho de cobro.

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@conaliteg.gob.mx](mailto:facturacion@conaliteg.gob.mx) (en archivos pdf y xml) de "LA COMISIÓN" la factura electrónica a más tardar dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a aquel en que se realice la operación de facturación y proporcionar una representación impresa de dicho documento para su trámite de pago.

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
5100002306





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, Código Postal 01000.

Dentro de los veinte (20) días naturales contados a partir de la recepción de la documentación mencionada en el primer párrafo de esta cláusula, se efectuará el pago de la factura que ampare el servicio prestado y a entera satisfacción de "LA COMISIÓN", a través de transferencia electrónica, siempre y cuando la documentación se encuentre completa, de acuerdo a los términos expresados en el primer párrafo de esta cláusula; de lo contrario, se le avisará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" para que corrija lo conducente y empiece su trámite nuevamente.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar los requisitos y el formato para el "Alta en el Catálogo de la Cuenta de Beneficiarios del Sistema de Administración Financiera Federal" según oficio circular que se encuentra publicado en la página web de "LA COMISIÓN", en el apartado de Recursos Financieros.

En caso de procedencia de la penalización determinada en la cláusula décima tercera atendiendo lo señalado en el cardinal 45, fracción XIX de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos del Sector Público, 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 53 primer párrafo de la Ley de marras y el artículo 95 de su Reglamento, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la fianza de cumplimiento.

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 cuatro (04) de mayo de dos mil siete (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 seis (06) de abril de dos mil nueve (2009) y el veinticinco (25) de junio de dos mil diez (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, la encargada de administrar el contrato será la Titular de la Dirección de Recursos Humanos de "LA COMISIÓN", la C. P. Gloria Marina Nuevo Sánchez.

**QUINTA. - CESIÓN DE DERECHOS.** Los derechos y obligaciones que se deriven de los contratos no podrán ser transferidos por "EL PROVEEDOR" en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, lo anterior con fundamento en el artículo 46 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por lo que "LA COMISIÓN", 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 COMISIÓN" se reserva el derecho de terminar anticipadamente el contrato.

**SEXTA. - LUGAR, PLAZO Y CONDICIONES DE ENTREGA DEL SERVICIO.**

**Lugar.** - "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregar los vales electrónicos de despensa para prestaciones mensuales en la Dirección de Recursos Humanos de "LA COMISIÓN", ubicada en la Calle Rafael Checa, Número 2, Piso 3, en la Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000, en un horario de 09:00 a 17:00 horas

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
5100002306





**Plazo.** - “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá presentar los siguientes entregables al administrador del contrato:

No.	Entregable
1	Vales electrónicos, incluyendo la reserva del dos por ciento (2%).
2	Acuse de recepción de los vales electrónicos.
3	Dirección electrónica del sistema o de la Plataforma Web.
4	Aviso de dispersión, el cual será verificado en la Plataforma Web.
5	Escrito donde designe al menos un ejecutivo de cuenta o los que se consideren necesarios para “LA COMISIÓN”.
6	Directorio de los comercios afiliados en la Ciudad de México, zona conurbada e interior de la República.

Entregable	Lugar	Fecha	Condiciones de Entrega
1	En el domicilio señalado en el lugar, de la presente cláusula, en un horario de 9:00 a 17:00 horas.	Quince (15) días hábiles posteriores a la emisión del fallo de fecha diecisiete (17) de noviembre de dos mil veintiuno (2021).	Se entregarán conforme a lo señalado en el numeral 2 Descripción del servicio del Anexo Técnico, de la Convocatoria.
2		Al día hábil siguiente del inicio de la vigencia del presente contrato.	Hojas de recepción firmadas con el nombre y cargo de la(s) persona(s) responsable(s) de recibir. Deberá enviarse por correo electrónico en formato PDF, al administrador del contrato, con acuse de recibo.
3		Al día hábil siguiente de haber realizado la dispersión.	Escrito firmado por el representante legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, en el que proporcione la dirección electrónica del sistema o la Plataforma Web. Deberá enviarse por correo electrónico al administrador del contrato.
4		Deberá enviarse por correo electrónico al administrador del contrato, con acuse de recibo.	Escrito debidamente firmado por el representante legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, en archivo PDF y enviado vía correo electrónico al administrador del contrato, con acuse de recibo.
5	En el domicilio señalado en el lugar, de la presente cláusula, en un horario de 9:00 a 17:00 horas.	Veinticuatro (24) horas siguientes a la firma del presente contrato.	Deberá enviarse por correo electrónico al administrador del contrato, con acuse de recibo.
6		Veinticuatro (24) horas siguientes a la notificación del fallo de fecha diecisiete (17) de noviembre de dos mil veintiuno (2021).	Archivo electrónico en Excel o PDF, enviado por correo electrónico al administrador del contrato, con acuse de recibo.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá entregar a “LA COMISIÓN”, la cantidad solicitada de vales electrónicos (monederos electrónicos) en los quince (15) días hábiles posteriores a la emisión del fallo de fecha diecisiete (17) de noviembre de dos mil veintiuno (2021) y de acuerdo a la entrega del listado definitivo del personal que recibirá la medida de fin de año y en su caso, sus beneficiarios alimentarios, mismo que “LA COMISIÓN” debe realizar en las cuarenta y ocho (48) horas posteriores al fallo. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá asegurarse de realizar la dispersión de fondos en las veinticuatro (24) horas posteriores a la entrega del listado que realice el administrador del contrato.

**Condiciones de entrega.** -

- La entrega de los vales electrónicos, será responsabilidad de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, cubriendo todos los riesgos contra pérdida total hasta su entrega a entera satisfacción de “LA COMISIÓN”. En este sentido, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá asegurar por los medios que estime convenientes, el traslado y entrega de los vales electrónicos, en la ubicación señalada en la presente cláusula.
- Los vales electrónicos deberán estar debidamente presentados y protegidos para evitar daños en su manejo y traslado, asegurando la inviolabilidad de los mismos y conteniendo la información necesaria para su identificación personalizada con los siguientes datos del trabajador:

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
5100002306





- Nombre completo
- RFC
- CURP

La personalización a la que hace referencia el párrafo anterior implica que cada vale electrónico (número de monedero electrónico único) deberá estar vinculado a un trabajador en la base de datos de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", mismos que deberán ser cotejables en su hoja o sobre de entrega.

Para ello, "LA COMISIÓN" deberá entregar a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", en las cuarenta y ocho (48) horas posteriores al fallo de fecha diecisiete (17) de noviembre dos mil veintiuno (2021), el listado definitivo con estos datos del personal susceptible de recibir la medida de fin de año y en su caso, de sus beneficiarios alimentarios. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá cotejar, actualizar y solucionar las inconsistencias que pudieran presentarse con "LA COMISIÓN", en las setenta y dos (72) horas posteriores a su recepción. En caso de que "LA COMISIÓN" no entregue el listado definitivo con los datos del personal en las cuarenta y ocho (48) horas posteriores al fallo de fecha diecisiete (17) de noviembre dos mil veintiuno (2021), el plazo de entrega de los vales electrónicos se extenderá el tiempo que demore "LA COMISIÓN" en su correcta remisión.

- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregar sin costo para "LA COMISIÓN" una reserva de los vales electrónicos solicitados, que deberá cubrir dos por ciento (2%) del total requerido. Lo anterior, con el objetivo de que el administrador del contrato designado por "LA COMISIÓN" esté en posibilidad de realizar alguna sustitución de forma rápida y expedita en caso de ser necesario. Los vales electrónicos que no sean utilizados deberán ser devueltos a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" dentro de los seis (06) meses posteriores al inicio de vigencia del presente contrato.

En caso de presentarse alguna incidencia que afecte el plazo de realización, deberá ser manifestada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" explicando, y en su caso, documentando los motivos que la originen, así como el plazo que considere necesario en solicitar para prorrogar la prestación total del servicio, por escrito en papel membretado, debidamente firmado por su persona Representante o Apoderado Legal y dirigido a la Dirección de Recursos Humanos de "LA COMISIÓN", así mismo, el término máximo para presentar las incidencias justificadas, será de tres (03) días hábiles posteriores a que se presenten, conforme a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; mientras que cualquier otra, deberá presentarse en el momento que ocurra y previo al vencimiento del contrato, de conformidad con el artículo 91 del Reglamento de la Ley.

**SÉPTIMA. - VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN.** Conforme al penúltimo y último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la persona titular de la Dirección de Recursos Humanos será la responsable de la verificación del cumplimiento del servicio dando seguimiento a las devoluciones, rechazos o incumplimiento en la prestación del servicio, lo cual será comunicado mediante escrito a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" a más tardar tres (03) días hábiles siguientes a la fecha en que se identifique que el servicio no cumple con las especificaciones del servicio de con el presente instrumento legal y su anexo único y de conformidad con lo estipulado en la Convocatoria, la Junta de Aclaraciones y su anexos de Licitación Pública Electrónica Nacional Número LA-006000993-E12-2021; hasta en tanto no se subsanen dichas correcciones, éste no se tendrá por realizado.

**OCTAVA. - 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 dos mil veintiuno (2021), emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el veintinueve (29) de diciembre de dos mil veinte (2020), de conformidad con el artículo 32D, del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a "LA COMISIÓN".

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 con los Acuerdos ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR, ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ y ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR, 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 treinta (30) de marzo de dos mil veinte (2020).

Cuenta con la Opinión de cumplimiento positiva de obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero, 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 veintiocho (28) de junio de dos mil diecisiete (2017), ante el INFONAVIT.

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
5100002306





## NOVENA. - GARANTÍAS

**Fianza de Cumplimiento.-** “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a garantizar mediante fianza indivisible de conformidad con el artículo 81, fracción II del Reglamento de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por el 10% (diez por ciento) del valor total del importe del contrato sin incluir el I. V. A. expedida por Institución de Fianzas legalmente autorizada para ello, derivadas de las obligaciones contraídas a través del presente contrato, según lo dispuesto en los artículos 48 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 39 fracción II, inciso i), numeral 5 de su Reglamento. Dicha fianza debe ser entregada en el Departamento de Contratos de “**LA COMISIÓN**” con fundamento en el numeral C.4.2. de las Políticas Bases y Lineamientos de “**LA COMISIÓN**”, dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente instrumento para su validación, en atención a lo dispuesto en el numeral C.4.5. de las citadas Políticas Bases y Lineamientos, de no hacerlo en el plazo convenido, se tendrá por incumplimiento del contrato a partir de ese momento, quedando “**LA COMISIÓN**” en aptitud de proceder conforme a lo señalado en los artículos 59 y 60 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 114 fracción II de su Reglamento y notificará al Órgano Interno de Control el incumplimiento de la obligación.

**Casos en que se aplica la fianza de cumplimiento.-** Se hará efectiva la fianza de cumplimiento ante la institución afianzadora, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa alguno de los siguientes casos:

- a) Cuando se rescinda el contrato, por incumplimiento de las obligaciones de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”.
- b) Cuando “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” subrogue los derechos y obligaciones adquiridas mediante la firma del contrato, salvo el derecho de cobro siempre y cuando sea autorizado por parte de “**LA COMISIÓN**”, con fundamento en lo establecido por el artículo 46, último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

Se entenderán como vicios ocultos todas aquellas fallas que impidan el uso adecuado de los vales electrónicos en los términos requeridos por “**LA COMISIÓN**”.

**DÉCIMA. - CANCELACIÓN DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.** Para la cancelación de la garantía de cumplimiento, será requisito indispensable contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones derivadas del presente contrato, misma que deberá ser expedida por parte del administrador del contrato de “**LA COMISIÓN**”, lo anterior con fundamento en el artículo 81 fracción VIII del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” contará con un término de sesenta (60) días naturales, para realizar la solicitud de cancelación al Departamento de Contratos, de conformidad con el numeral C.4.9 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de “**LA COMISIÓN**”, quien será el área responsable de hacer la cancelación. Una vez transcurrido el término, “**LA COMISIÓN**” se deslinda de cualquier responsabilidad al respecto.

**DÉCIMA PRIMERA. - VIGENCIA DEL CONTRATO.** “**LAS PARTES**” convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir del siguiente día hábil al fallo de fecha diecisiete (17) de noviembre de dos mil veintiuno (2021) 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 SEGUNDA. - 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.

En caso de este supuesto y con fundamento en el Artículo 39 fracción II inciso i) numeral 6 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá presentar el endoso a la fianza de cumplimiento.

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
510002306





**DÉCIMA TERCERA. - PENALIZACIONES.**

**Convencionales.-** “LAS PARTES” acuerdan que en el caso que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” incurriera en mora en la prestación del servicio objeto del presente contrato, se determinará una pena convencional del uno por ciento (1%) sobre el valor total del servicio no proporcionado oportunamente por cada día natural de atraso sin incluir el I. V. A. y hasta el monto máximo de la fianza otorgada, cantidad que será descontada del pago de la contraprestación correspondiente de conformidad con el artículo 53 párrafo primero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Las penas convencionales se aplicarán sobre el importe del suministro fuera del plazo convenido, antes de I. V. A., en los siguientes casos:

- a) Atraso en la fecha pactada para la entrega de los vales electrónicos de despensa.
- b) Atraso en la fecha pactada para la dispersión de recursos a los vales electrónicos de despensa.
- c) Atraso en la fecha establecida para la devolución del importe correspondiente a los vales electrónicos de despensa, reintegrados por “LA COMISIÓN”.

**Deductivas. -**

INCIDENCIA	IMPORTE DE LA DEDUCCIÓN
Por la prestación deficiente del servicio objeto del presente contrato. (Se entiende por deficiencia tarjetas dañadas, rotas y que la sustitución se realice fuera del plazo otorgado para la misma).	Cinco por ciento (5%) del valor total de la factura (CFDI) correspondiente sin I. V. A.

Una vez que el administrador del contrato correspondiente, notifique por escrito las deficiencias en la prestación del servicio a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, las mismas deberán ser subsanadas a más tardar dentro de los tres (03) días naturales posteriores. En caso de no recibir las correcciones en el plazo establecido, se aplicará una nueva deducción.

“LA COMISIÓN” podrá iniciar el procedimiento de rescisión del presente instrumento jurídico cuando rebase de dos (02) deducciones durante la vigencia del mismo o hasta el importe del diez por ciento (10%) del monto máximo del referido contrato.

**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 maras, “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:

- a) Cuando subrogue el presente contrato.
- b) Cuando incumpla cualquiera de las condiciones contraídas en el presente contrato.
- c) Por suspensión injustificada en la prestación del servicio.
- d) Por presentar información apócrifa cuando la autoridad competente lo hubiere determinado.
- e) Cuando incumpla con la obligación de prestar el 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.
- f) Cuando no presente en tiempo y forma la fianza de cumplimiento.
- g) 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 maras.
- h) En caso de que se agote el monto de la fianza de cumplimiento.

**DÉCIMA QUINTA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA.** “LA COMISIÓN” podrá dar por terminado el contrato en forma anticipada, cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, en este supuesto “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 artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 102 primero y segundo párrafo

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
510002306





y fracción I del referido cardinal del Reglamento y 10 fracción V del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal dos mil veintiuno (2021).

**DÉCIMA SEXTA. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** “LA COMISIÓN” podrá suspender la prestación de los servicios, 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 SÉPTIMA.** - Para todo lo no establecido en el presente contrato será regulado de conformidad con lo estipulado en la convocatoria y sus anexos, así como en la junta de aclaraciones de la Licitación Pública Electrónica Nacional Número LA-006000993-E12-2021, en caso de discrepancia con el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en las primeras, de conformidad con el artículo 45 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA OCTAVA. - RELACIONES LABORALES.** “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” como patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación del servicio, 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 adquisición 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 del 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 fincar o entablar en su perjuicio a consecuencia de la citada relación laboral.

**DÉCIMA NOVENA. - 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.

**VIGÉSIMA. - DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL Y/O INTELECTUAL.** “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” asume cualquier tipo de responsabilidad por las violaciones que en materia de derechos de propiedad intelectual (marcas, patentes y derechos de autor), que se ocasionen por la ejecución total o parcial de la prestación del servicio descrita en la cláusula Primera de este contrato, de conformidad con el artículo 45 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
5100002306





**VIGÉSIMA CUARTA. - 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 (03) tantos, en la Ciudad de México, el día primero (01) de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

POR "LA COMISIÓN"  
EL APODERADO LEGAL

LIC. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA

POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"  
EL APODERADO LEGAL

C. MARTÍN JIMÉNEZ HERNÁNDEZ

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
5100002306

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000  
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





### ANEXO ÚNICO

#### I. Condiciones Generales de los Vales Electrónicos de Despensa.

- a) Se entenderá por vale electrónico cualquier dispositivo asociado a un sistema de pagos utilizado para la adquisición de artículos de consumo que permitan a los trabajadores el mejoramiento en su calidad de vida y la de su familia.
- b) Los vales electrónicos ofertados deberán cumplir con las disposiciones jurídicas aplicables. De manera específica, con lo establecido en la Resolución Miscelánea Fiscal del ejercicio correspondiente y la Autorización para emitir monederos electrónicos de vales de despensa emitida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT). En caso de que la Autorización tenga una antigüedad mayor a doce (12) meses, se deberá presentar la renovación anual correspondiente.
- c) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a remitir en un lapso no mayor a las veinticuatro (24) horas siguientes a la notificación del fallo un archivo electrónico que contenga el directorio actualizado de los establecimientos afiliados en los que serán aceptados los vales electrónicos o, en su caso, los establecimientos donde pueden utilizarse de acuerdo con su marca de aceptación (punto siguiente). La información deberá ser enviada a los correos electrónicos designados por **“LA COMISIÓN”** en su oportunidad y ser actualizada cada vez que la lista de establecimientos afiliados o donde pueda utilizarse se modifique.
- d) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a designar al menos un ejecutivo o los que se consideren necesarios para **“LA COMISIÓN”**, para agilizar y atender los trámites administrativos correspondientes, así como resolver cualquier contingencia operativa que se presente durante la vigencia del contrato; por lo que deberá darlo(s) a conocer a **“LA COMISIÓN”**, en un lapso no mayor a veinticuatro (24) horas siguientes a la firma del contrato correspondiente, a través de un archivo electrónico que contenga los nombres y datos de contacto públicos de dichos ejecutivos (cargo, correo electrónico, teléfono celular y fijo, dirección para oír y recibir notificaciones). La información deberá enviarse al correo electrónico del administrador del contrato.
- e) En caso de falsificación de los vales electrónicos, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** acepta que los cargos y gastos sean por su cuenta y riesgo.
- f) Los vales electrónicos deberán contar con marca de aceptación segura (por ejemplo, Carnet-PROSA, VISA o MASTERCARD).
- g) El límite de compra de los vales electrónicos, será el saldo total de cada tarjeta.
- h) Los vales electrónicos deberán tener una vigencia mínima de doce (12) meses a partir de su entrega y su saldo deberá permanecer de forma ininterrumpida, garantizando la solvencia de los mismos durante el periodo.
- i) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no tendrá la facultad ni el derecho de retener cualquier cantidad dispersada en los vales electrónicos, ni de los saldos que se mantengan en estos medios de pago.
- j) Los vales electrónicos no generarán cobros adicionales por concepto de transacciones aceptadas o rechazadas, consultas de saldo, reportes y quejas, entre otros.

#### Cobertura

Los vales electrónicos deberán tener cobertura nacional, es decir, que puedan hacerse efectivos en toda la República Mexicana, en diversas tiendas comerciales, considerando al menos cuatro (04) cadenas de autoservicio y dos (02) tiendas departamentales, las cuales deberán contar con presencia en todo el territorio nacional.

**“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** que resulte ganador deberá celebrar convenios de afiliación sin cobro de comisión con el Sistema de Tiendas de los Trabajadores al Servicio del Estado (SUPERISSSTE), las Tiendas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y la Tienda UNAM), a fin de que sus medios de pago puedan hacerse efectivos en sus establecimientos.

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
5100002306





#### Convertibilidad.

Los vales electrónicos, sólo podrán ser utilizados para la compra de mercancías y no podrán ser canjeados por dinero, ya sea en efectivo o mediante títulos de crédito, o por productos como tabaco y bebidas alcohólicas.

#### Prohibición de subcontratación

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” no podrá subcontratar, traspasar, transferir o enajenar total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados de la presente Contratación Consolidada.

#### Reintegro del importe de los vales electrónicos.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá proceder a la devolución del importe de los vales electrónicos de despensa, cuando no sean utilizados por “LA COMISIÓN”, conforme a lo siguiente:

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” aceptará que los vales electrónicos que no sean utilizados por “LA COMISIÓN” a causa de fallecimiento, baja o suspensión del trabajador, debidamente acreditadas, puedan ser devueltos por las mismas. “LA COMISIÓN” tendrá un plazo máximo de seis (06) meses contados a partir de la entrega de los monederos para solicitar estas devoluciones y “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” estará obligado a expedir un cheque de caja o realizar una transferencia electrónica por cuenta CLABE por el importe de los vales electrónicos de despensa devueltos, dentro de los veinte (20) días naturales siguientes a la recepción formal de la solicitud.

#### Especificaciones Técnicas y de Calidad para el suministro de vales electrónicos.

- a) Los vales electrónicos (monederos electrónicos) deberán contener los siguientes datos:
  - El nombre de la entidad emisora (nombre de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”).
  - Los logos de marca y aceptación.
  - El chip.
  - El número de tarjeta (Personal Account Number, “PAN”).
  - La fecha de vigencia.
  - El panel de firmas.
  - Número/código de seguridad (CVV).
  - Número telefónico de atención al usuario.
- b) “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá dispersar los recursos en los vales electrónicos durante las veinticuatro (24) horas posteriores a la notificación de entrega a los trabajadores que realice el administrador del contrato designado por “LA COMISIÓN”.
- c) “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá otorgar los vales electrónicos sin costo para los usuarios en su primera emisión, así como realizar la reposición de los mismos en caso de presentar fallas que imposibiliten su uso.
- d) En caso de robo o extravío de los vales electrónicos, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá reemplazar los mismos dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha del reporte.
- e) “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá manifestar en su cotización, el costo que tendrá la reposición de los vales electrónicos, ya sea por robo o extravío. Dicho costo deberá ser estipulado en el contrato.

#### Disposición de Línea Telefónica para atención a usuarios.

- a) “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá contar con un número telefónico de atención al usuario sin costo, que permita, en su caso, consultar saldos y movimientos, presentar reporte por robo o extravío de vales electrónicos, así como la desactivación inmediata de los mismos a solicitud del usuario registrado. Este número deberá funcionar las veinticuatro (24) horas durante la vigencia del contrato.

TOKA INTERNACIONAL, S. A. P. I. DE C. V.  
5100002306





- b) Cada solicitud de atención deberá ser registrada mediante el levantamiento de un ticket, mismo que deberá reportar **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** a **"LA COMISIÓN"** con el seguimiento y resolución del mismo en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas.

**Disposición de Plataforma WEB de atención a usuarios y/o administradores del contrato.**

- a) **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá contar con un sistema o plataforma WEB, la cual deberá estar disponible para su operación al día siguiente del inicio de la vigencia del contrato. Dicha página deberá estar disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, durante la vigencia del contrato.
- b) La Plataforma WEB permitirá a los usuarios consultar su saldo y movimientos, comercios afiliados, así como reportar la pérdida o robo de los vales electrónicos y su desactivación. También deberá permitir la creación de usuarios administradores para el administrador del contrato de cada una de **"LA COMISIÓN"**, con la facultad de desbloquear las tarjetas que se inactiven por algún motivo durante la vigencia de los vales.
- c) Tratándose de reportes del personal, por concepto de cargos indebidos a los vales electrónicos de despensa que deban ser cancelados, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** contará con diez (10) días hábiles para efectuar tanto las aclaraciones correspondientes como la entrega de la reposición, con la dispersión del saldo reconocido al momento de la cancelación.
- d) La consulta del saldo de los vales electrónicos, podrá realizarse vía telefónica, así como a través de la plataforma Web, en su caso, sin costo alguno para el usuario.
- e) **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá garantizar el suministro de manera ininterrumpida durante la vigencia de los vales electrónicos, atendiendo y corrigiendo las incidencias reportadas por **"LA COMISIÓN"** o directamente por los usuarios, en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas, a partir del reporte de la incidencia.
- f) En caso de que la página WEB tenga fallas o se realice el mantenimiento de la plataforma, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá prever y garantizar un medio alternativo, con las mismas funciones y características, para que el administrador del contrato pueda ingresar y realizar las acciones antes descritas.

**Obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".**

**"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** no podrá ceder, total o parcialmente, los derechos y obligaciones derivados del contrato correspondiente y su Anexo que lo integra.

Conforme al artículo 46 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se exceptúa de lo anterior lo relacionado con los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la autorización previa y por escrito de **"LA COMISIÓN"**.

Cuando **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** entregue documentos que contengan información confidencial o comercial reservada a **"LA COMISIÓN"**, al celebrar el contrato, deberán señalarlo sustentándolo en las disposiciones legales aplicables. **"LA COMISIÓN"** analizará la información que reciba de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** y la clasificarán en términos de la normatividad aplicable.

**"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se compromete a guardar antes, durante y después de la vigencia del contrato estricta confidencialidad sobre la información, documentación, datos y sistemas proporcionados por **"LA COMISIÓN"**, así como la información, documentación, datos y archivos que se elaboren como parte del objeto de la Contratación Consolidada, conforme a lo establecido en materia de protección de datos e información en términos de lo dispuesto por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Asimismo, queda acordado que toda información y documentación que se proporcione en virtud del servicio se considerará con el carácter de confidencialidad, no podrá divulgarse o publicarse en ningún tiempo ni en forma alguna, salvo consentimiento previo por escrito.

