



CONTRATO ABIERTO DE CONTRATACIÓN CONSOLIDADA DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE VALES ELECTRÓNICOS DE DESPENSA, PARA EL OTORGAMIENTO DE LA MEDIDA DE FIN DE AÑO DEL EJERCICIO 2022, DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006000993-E18-2022, MEDIANTE LA MODALIDAD DE OFERTAS SUBSECUENTE DE DESCUENTO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN NACIONAL DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS, EN LO SUCESIVO "LA COMISIÓN", REPRESENTADA POR SU APODERADO LEGAL, C. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA, Y POR LA OTRA, TOKA INTERNACIONAL S. A. P. I. DE C. V. EN LO SUCESIVO "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", REPRESENTADA POR SU APODERADO LEGAL, C. MARTÍN JIMÉNEZ HERNÁNDEZ, ACTUANDO DE MANERA CONJUNTA SE DENOMINARÁN "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 C. 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 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, conferido a su favor por el entonces Director General del Organismo, el Dr. Miguel Antonio Meza Estrada, mismo que no ha sido modificado o revocado de forma alguna.

**I.1.3.- Domicilio.** - Su domicilio actual es el ubicado en la calle de Rafael Checa, Número 2, Colonia San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01000, Ciudad de México, 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/00487/2022 y su alcance, ambos de fecha veintinueve (29) de noviembre de dos mil veintidós (2022), solicitó al Departamento de Contratos la elaboración y suscripción del presente contrato, misma que cuenta con la solicitud de pedido número 500008992.

**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 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 Notario Público, Licenciado Fidel Serrato Valdez, Titular de la Notaría Pública número 6, del Estado de Guerrero. Mediante Escritura Pública Número 47,912 de fecha diecinueve (19) de mayo de dos mil dieciséis (2016) otorgada ante la fe del Notario Público, Licenciado José Luis Villavicencio Castañeda, Titular de la Notaría Pública número 218, de la Ciudad de México, acuerda modificar la naturaleza jurídica de la Sociedad a fin de adoptar la de "Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable".

**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 de este contrato de conformidad con el artículo 19 párrafo primero y segundo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, acreditando su personalidad jurídica con copia certificada de la Escritura Pública Número 12,795 de fecha trece (13) de diciembre de dos mil diecinueve (2019), otorgada ante la fe del Licenciado Guillermo Loza Ramírez, Notario Público Número 10, de Nuevo Vallarta, Municipio de Bahía de Banderas, del Estado de Nayarit, de conformidad con lo señalado en el artículo 15 último párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicado de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en atención a su artículo 11 primer párrafo, mismo que no ha sido modificado o revocado; asimismo, se realizó el cotejo y compulsas de la copia certificada del referido instrumento legal con la copia simple, de conformidad con el artículo 15-A fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la cual quedará a resguardo del Departamento de Contratos.

El Apoderado Legal 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 personalidad y facultades no han sido limitadas ni revocadas de forma alguna.

**I.2.3.- R.F.C.-** Que su Registro Federal de Contribuyentes es: **TIN090211JC9.**

**I.2.4.- Domicilio.** - Señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, aun y las de carácter personal, el ubicado en Avenida Insurgentes Sur, Número 700, Piso 8, Colonia del Valle, en la Alcaldía Benito Juárez, en la Ciudad de México, Código Postal 03100, Teléfonos 55 9000 2680 y 55 3140 4494, 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 artículos 49 del Reglamento con relación al domicilio y 35 fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo en lo referente a las notificaciones; asimismo, serán aplicadas de igual manera demás disposiciones aplicables a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Siendo supletorias la Ley Federal de Procedimiento Administrativo



TOKA INTERNACIONAL S. A. P. I. DE C. V.  
5100002482

Luis Guzmán s/n, Nueva Ferrocarrilera C.P. 54030  
Tlalixpantla, Estado de México Tel: (55) 5321.0300 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





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 referente a las Notificaciones.

**I.4.- De "LAS PARTES":**

**I.4.1.-** 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, referente a Vicios del Consentimiento.

**I.4.2.-** Deberán de proporcionar en cualquier momento a la Secretaría de la Función Pública, en el ejercicio de sus facultades, así como los órganos internos de control, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, todos los datos e informes relacionados con el presente contrato, de conformidad con el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mismos que deberán solicitar mediante oficio a los servidores públicos y 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 (05) días naturales, acorde al artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. En el supuesto de que los servidores públicos o los editores 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; 17 penúltimo párrafo, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 26 Ter, 28 fracción I, 45, 46 párrafo primero y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 13, 81, 82 primer párrafo, 84 y 85 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público otras disposiciones vigentes y aplicables a la Ley.

**III. CLÁUSULAS**

**PRIMERA. - OBJETO.** "LA COMISIÓN" requiere de la Prestación de Servicio del Suministro de Vales Electrónicos de Despensa, para el Otorgamiento de la Medida de Fin de Año del Ejercicio 2022, de acuerdo a las especificaciones descritas en el Anexo Único que forma parte integral del presente contrato, y de conformidad con lo siguiente:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD		IMPORTE	
		MÍNIMA	MÁXIMA	MÍNIMO	MÁXIMO
Única	Suministro de Vales Electrónicos de Despensa, para el Otorgamiento de la Medida de Fin de Año del Ejercicio 2022.	380	389	\$4,986,800.00	\$5,055,300.00
	Bonificación del 0.55% por el servicio			\$ 27,427.40	\$ 27,804.15
	<b>TOTAL</b>			<b>\$4,959,372.60</b>	<b>\$5,027,495.85</b>

Servicio de Suministro de Vales Electrónicos de Despensa para el Otorgamiento de la Prestación de la Medida de Fin de Año del Ejercicio 2022	
Concepto	Costo unitario
Costo por reposición de la tarjeta plástica, ya sea por robo o extravío	\$0.00

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

**SEGUNDA. - CONTRAPRESTACIÓN.** "LA COMISIÓN" 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 de **\$4,959,372.60 (CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS 60/100 M. N.)**, mismo que incluye el cero punto cincuenta y cinco por ciento (0.55%) por concepto de bonificación por el servicio, y un monto máximo de **\$5,027,495.85 (CINCO MILLONES VEINTISIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS 85/100 M. N.)** mismo que incluye el cero punto cincuenta y cinco por ciento (0.55%) por concepto de bonificación por el servicio, conviniéndose que si al concluir la vigencia del contrato 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".

**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 a la entrega total de los servicios otorgados y estará sujeto a disponibilidad presupuestal, para tal efecto, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar en la Dirección de Recursos Financieros los siguientes documentos:

- Factura.
- La factura que se ingrese, deberá tener anexa la impresión de vigencia emitida por el SAT, con fecha del día que se ingresa a ventanilla.





- Acreditación de la recepción de los entregables descritos en la cláusula sexta del presente contrato, las cuales deberán contener entre otros: firma, nombre y cargo del servidor público responsable de la recepción y en su caso, deberá indicar las incidencias o descuentos a los que haya lugar.
- Copia del contrato debidamente formalizado.
- Copia de la fianza de cumplimiento del contrato sellada por el Departamento de Contratos.
- En su caso, copia del oficio de cesión de derecho de cobro.

La factura deberá 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 (CFDI), por lo que deberá enviar al correo facturación@conaliteg.gob.mx (en archivos pdf y xml) de "LA COMISIÓN" la factura electrónica, a más tardar en 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.

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, sita en el primer piso del inmueble ubicado en Calle Rafael Checa, número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 02040.

Dentro de los veinte (20) días naturales posteriores a la presentación de la documentación mencionada en el primer párrafo de esta cláusula, se efectuará el pago de la factura que ampare el servicio prestado a entera satisfacción de "LA COMISIÓN", a través de transferencia bancaria, siempre y cuando la documentación se encuentre completa, 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 "LA COMISIÓN", en el apartado de Recursos Financieros.

En caso de procedencia de la penalización determinada en la Cláusula Décima Tercera del presente contrato, de conformidad con lo estipulado en el artículo 45 fracción XIX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios 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 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; en el caso en 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 informa a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", la existencia del 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); de considerarlo conveniente, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" podrá realizar mediante NAFIN operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico, inscribiéndose y sujetándose a las 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), así como las Disposiciones Generales publicadas en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro (24) de julio de dos mil veinte (2020) y lo dispuesto en el artículo 51 último párrafo 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 la Titular de la Dirección de Recursos Humanos de "LA COMISIÓN", la C. Gloria Marina Nuevo Sánchez.

**QUINTA. - CESIÓN DE DERECHOS.** Los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato no podrán ser transferidos por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" 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.

La(s) solicitud(es) de cesión de cobro que presente "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá establecer claramente la cantidad a ceder, el nombre de la empresa beneficiaria, firmada por el Representante Legal de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y el beneficiario.

En caso de solicitar la cancelación de la cesión de cobro, deberá ser con la aceptación del beneficiario, en caso contrario "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.**

Lugar. - "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se compromete a entregar los vales electrónicos de despensa en la Dirección de Recursos Humanos de "LA COMISIÓN", sita en el 3er. Piso del inmueble ubicado en Calle Rafael Checa, número 2, 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.



DE LIBROS  
 OAKA INTERNACIONAL S. A. P. I. DE C. V.  
 00002482





**Plazo.-** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregar a "LA COMISIÓN", la cantidad de vales electrónicos solicitada (monederos electrónicos) en los quince (15) días hábiles posteriores a la emisión del fallo de fecha veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintidós (2022) y de acuerdo a la entrega del listado definitivo del personal que recibirá la prestación de la medida de fin de año y en su caso, sus beneficiarios alimentarios, mismo que "LA COMISIÓN" deben realizar en las cuarenta y ocho horas (48 hrs) posteriores al fallo de fecha veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintidós (2022).

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá asegurarse de realizar la dispersión de fondos en las veinticuatro horas (24 hrs) posteriores a la solicitud que le realice el Administrador del Contrato de "LA COMISIÓN".

Una vez realizada la dispersión de fondos, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá remitir por escrito al Administrador del Contrato de "LA COMISIÓN", la documentación comprobatoria de haber realizado la dispersión de fondos, misma que deberá considerar al menos la siguiente información:

- número de vale electrónico,
- nombre del titular,
- RFC del titular,
- CURP del titular,
- fecha en la que se realizó la dispersión de fondos y
- monto dispersado.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" acepta que, en caso de incumplimiento con la prestación del servicio, se obliga a pagar la pena convencional pactada en la Cláusula Décima Tercera 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 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**Condiciones.** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar los entregables conforme a lo siguiente:

Entregable	Lugar	Fecha	Condiciones de Entrega
1 Vales electrónicos, incluyendo la reserva del dos por ciento (2%).	En la Dirección de Recursos Humanos de "LA COMISIÓN", ubicada en el 3er. piso del inmueble ubicado en Calle Rafael Checa, Número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01000, en un horario de 09:00 a 17:00 horas.	quince (15) días hábiles posteriores a la emisión del fallo de fecha veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintidós (2022).	Se entregarán conforme a lo señalado en el Anexo Único del presente contrato.
2 Acuse de recepción de los vales electrónicos.			Acuse electrónico de recepción firmado con el nombre y cargo de la(s) persona(s) responsable(s) de recibir. Deberá enviarse por correo electrónico en formato PDF, al correo: <a href="mailto:gloria_nuevo@conaliteg.gob.mx">gloria_nuevo@conaliteg.gob.mx</a> , del Administrador del Contrato.
3 Dirección electrónica del sistema o de la Plataforma Web.		Al día hábil siguiente del inicio de la vigencia de los contratos correspondientes.	Escrito firmado por el representante legal de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en el que proporcione la dirección electrónica del sistema o Plataforma Web. Deberá enviarse al correo: <a href="mailto:gloria_nuevo@conaliteg.gob.mx">gloria_nuevo@conaliteg.gob.mx</a> , del Administrador del Contrato.
4 Aviso de dispersión, el cual será verificado en la Plataforma Web.		Al día hábil siguiente de haber realizado la dispersión.	Deberá enviarse por correo electrónico: <a href="mailto:gloria_nuevo@conaliteg.gob.mx">gloria_nuevo@conaliteg.gob.mx</a> , del Administrador del Contrato, con acuse de recibo.
5 Escrito donde designe al menos un ejecutivo de cuenta o los que se consideren necesarios.		Veinticuatro horas (24 hrs) siguientes a la firma del contrato correspondiente.	Escrito firmado por el representante legal de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", en archivo PDF y enviado vía correo electrónico <a href="mailto:gloria_nuevo@conaliteg.gob.mx">gloria_nuevo@conaliteg.gob.mx</a> , del Administrador del Contrato, con acuse de recibo.
6 Directorio de los comercios afiliados en la Ciudad de México, zona conurbada e interior de la República.		Veinticuatro horas (24 hrs) siguientes a la notificación del fallo de fecha veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintidós (2022).	Archivo electrónico en Excel o PDF, enviado vía correo electrónico <a href="mailto:gloria_nuevo@conaliteg.gob.mx">gloria_nuevo@conaliteg.gob.mx</a> , del Administrador del Contrato, con acuse de recibo.





**SÉPTIMA. - VERIFICACIÓN DE ESPECIFICACIONES Y ACEPTACIÓN.** Conforme al penúltimo y último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Titular de la Dirección de Recursos Humanos de "LA COMISIÓN", será el responsable de la verificación de las especificaciones y la aceptación de los servicios, de acuerdo a la partida correspondiente. En caso que se identifique que el servicios no cumple con las especificaciones, de conformidad con el presente contrato y su Anexo Único, de conformidad con lo estipulado en la Convocatoria y sus anexos de la Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-006000993-E18-2022; le será comunicado mediante escrito a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" a más tardar tres (03) días hábiles siguientes a la fecha en que se identifiquen; hasta en tanto no se subsanen dichas correcciones, éstos no se tendrán por recibidos.

**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 2.1.29, 2.1.37 y 2.1.38 de la resolución miscelánea fiscal para dos mil veintidós (2022), emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el veintisiete (27) de diciembre de dos mil veintiuno (2021), 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 el Acuerdo ACDO.AS2.HCT.270422/107.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 veintidós (22) de septiembre de dos mil veintidós (2022).

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 Diario Oficial de la Federación el veintiocho (28) de junio de dos mil diecisiete (2017), ante el INFONAVIT.

**NOVENA. - NOVENA. - 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 diez por ciento (10%) del importe máximo 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 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. 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 en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "LA COMISIÓN" dentro de los diez (10) días naturales posteriores a la firma del presente contrato 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 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y dará aviso al Órgano Interno de Control el incumplimiento por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

Si "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" realiza el servicio dentro de los diez (10) días naturales posteriores a la firma del presente contrato a entera satisfacción de "LA COMISIÓN", y comprueba o acredita de manera fehaciente e indubitable haber dado cumplimiento a las obligaciones, se le exceptuará de presentar la fianza de cumplimiento, de conformidad con el artículo 48 fracción II y último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previa solicitud por escrito que presente "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" a la Subdirección Jurídica, anexando la(s) remisión(es) que compruebe(n) la entrega total de los bienes objeto del presente contrato dentro del plazo mencionado, con fundamento en lo dispuesto en el numeral C.5.1. Inciso b) de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "LA COMISIÓN".

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

- Quando se rescinda el contrato por incumplimiento de las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".
- Quando "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" subroga los derechos y obligaciones adquiridas mediante la firma del presente 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.

"LA COMISIÓN" no se obliga a aceptar los servicios que no cumplan con las especificaciones establecidas hasta que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" realice las correcciones, sin que ello implique la extensión en el plazo de realización o justificación alguna para evitar la penalización que procediere.

**DÉCIMA. - CANCELACIÓN DE FIANZA 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 el 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" deberá realizar la solicitud de cancelación de fianza al Departamento de Contratos, de conformidad con el numeral C.4.7 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "LA COMISIÓN", mismo que contará con un término de sesenta (60) días naturales contados a partir del siguiente día hábil a la presentación de la solicitud de cancelación de la fianza para su devolución, de conformidad con el numeral C.4.9 de las Políticas, Bases y Lineamientos en





Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "LA COMISIÓN". 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 a la emisión del fallo de fecha veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintidós (2022) 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 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. En 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.

**DÉCIMA TERCERA. - PENALIZACIONES.**

**Convencionales.** "LAS PARTES" acuerdan específicamente se determinará que la penalización será del dos al millar (0.002), por cada día natural de atraso en la fecha pactada para la entrega de los vales electrónicos de despensa, Atraso en la fecha pactada para la dispersión de recursos a los vales electrónicos de despensa y Atraso en la fecha establecida para la devolución del importe correspondiente a los vales electrónicos de despensa, reintegrados por "LA COMISIÓN", sin incluir 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.

**Deductivas.-** "LA COMISIÓN" establecerá deducciones al pago del servicio con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" respecto del objeto de la presente contratación, para lo cual se establecerán los límites de incumplimiento a partir de los cuales se podrá iniciar el procedimiento de rescisión del instrumento jurídico respectivo de conformidad con los artículos 53 Bis y 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Una vez que el Administrador del Contrato notifique por escrito las deficiencias en el 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 deductiva.

"LA COMISIÓN" podrá iniciar el procedimiento de rescisión del presente contrato cuando rebase de tres (03) deducciones durante la vigencia del presente contrato o hasta el importe del diez por ciento (10%) del monto máximo del contrato respectivo.

"LA COMISIÓN" podrá optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo, asimismo, en ningún caso las deductivas podrán negociarse en especie.

**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 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "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:

- Quando subroge el presente contrato.
- Quando incumpla cualquiera de las condiciones contraídas en el presente contrato.
- Por suspensión injustificada en la prestación del servicio objeto del presente contrato.
- Por presentar información apócrifa cuando la autoridad competente lo hubiere determinado.
- Quando incumpla con la obligación de la prestación del servicio en el plazo 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 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Quando no presente en tiempo y forma la fianza de cumplimiento.
- 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 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- En caso de que se agote el monto de la fianza de cumplimiento.

**DÉCIMA QUINTA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA.** "LA COMISIÓN" podrá dar por terminado el presente contrato, cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del presente contrato, 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 y fracción I del referido artículo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 9 fracción V del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal dos mil veintidós (2022).

TOKA INTERNACIONAL S. A. P. I. DE C. V.  
C1900002482



En Luis Guzmán s/n, Nueva Ferrocarrilera C.P. 54030  
Tehuacan, Puebla, Estado de México Tel: (55) 5321.0300 <https://conaliteg.sep.gob.mx>



Ricardo Flores



**DÉCIMA SEXTA. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** "LA COMISIÓN" podrá suspender la prestación del servicio de conformidad con el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** - Para lo no establecido y en caso de discrepancia en el presente contrato, será regulado de conformidad con lo estipulado en la Convocatoria, sus anexos y la Junta de Aclaraciones y sus anexos de la Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-006000993-E18-2022, de conformidad con el artículo 45 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA OCTAVA. - DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL Y/O INTELLECTUAL.** "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 del servicio descrito en la Cláusula Primera del presente contrato, de conformidad con el artículo 45 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA NOVENA. - RELACIONES LABORALES.** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" como patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación del servicio objeto del presente 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 del 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 del servicio objeto del presente 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.

**VIGÉSIMA. - 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 y el Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables a la materia.

**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 referente al Procedimiento de Conciliación del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**VIGÉSIMA TERCERA. - LEGISLACIÓN APLICABLE.** 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 artículo 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 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 dos (02) de diciembre de dos mil veintidós (2022).

POR "LA COMISIÓN"  
EL APODERADO LEGAL

C. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA

POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"  
EL APODERADO LEGAL

C. MARTÍN JIMÉNEZ HERNÁNDEZ

MAPG/mmmap

DE LIBROS Y/O CA INTERNACIONAL S. A. P. I. DE C. V.  
5100002482





## ANEXO ÚNICO

### Condiciones Generales de los Vales Electrónicos de Despensa

- a) Se entenderá el valé electrónico como un 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 horas (24 hrs) siguientes a la notificación del fallo de fecha veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintidós (2022), 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 a su marca de aceptación. 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 puedan utilizarse los vales electrónicos se modifique.
- d) **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se obliga a designar al menos un ejecutivo o los que se consideren necesarios, para agilizar y atender los trámites administrativos correspondientes con **"LA COMISIÓN"**, así como resolver cualquier contingencia operativa que se presente durante la vigencia de los monederos electrónicos; por lo que deberá darlo(s) a conocer a **"LA COMISIÓN"**, en un lapso no mayor a veinticuatro horas (24 hrs) 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 de **"LA COMISIÓN"**: gloria\_nuevo@conaliteg.gob.mx.
- 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) El límite de compra de los vales electrónicos, será el saldo total de cada tarjeta.
- g) 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.
- h) **"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.
- i) 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 cadenas de autoservicio y dos tiendas departamentales, las cuales deberán contar con presencia en todo el territorio nacional.

**"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá manifestar mediante documento por escrito, su disposición para que, en caso de existir condiciones, pueda celebrar convenios de afiliación con SUPERISSSTE, las Tiendas del IMSS y la Tienda UNAM (sin cobro de comisión), a fin de que sus medios de pago puedan hacerse efectivos en sus establecimientos.

### Convertibilidad

Los vales electrónicos sólo podrán ser utilizados como medio de pago para la compra de mercancía 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.

### 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, deberán ser devueltos por las mismas. "LA COMISIÓN" solicitará 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. Los datos para la devolución los proporcionarán "LA COMISIÓN".

La solicitud de devolución del importe de los vales electrónicos no utilizados, deberá realizarla el administrador del contrato de "LA COMISIÓN".

## 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 dentro de las veinticuatro horas (24 hrs) posteriores a la solicitud que le realice el Administrador del Contrato de "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" será el único responsable en caso de violaciones en materia de derechos inherentes a la propiedad intelectual de los vales electrónicos.

## 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 horas (24 hrs) durante la vigencia de los monederos electrónicos.
- 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 veinticuatro horas (24 hrs).

## 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 de los contratos. Dicha página deberá estar disponible las veinticuatro horas (24 hrs) del día, durante la vigencia de los vales electrónicos.
- 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 "LA COMISIÓN", con la facultad de desbloquear las tarjetas que se inactiven por algún motivo durante la vigencia de los vales electrónicos.
- 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, en el caso 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 Servicio 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 horas (24 hrs), a partir del reporte de la incidencia.





- f) En caso de que la plataforma Web tenga fallas o se realice el mantenimiento de la misma, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá prever y garantizar un medio alternativo, con las mismas funciones y características, para que el administrador del contrato de "LA COMISIÓN" puedan ingresar y realizar las acciones antes descritas.

