

CONTRATO CERRADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS DEL SISTEMA DE SELECCIÓN DE LIBROS DE TEXTO PARA LA EDUCACIÓN SECUNDARIA Y TELESECUNDARIA, CICLO ESCOLAR 2023-2024. , QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS , REPRESENTADA POR MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCIA , EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL , EN ADELANTE "LA ENTIDAD" Y, POR LA OTRA, CENTRO DE CONTACTO DE SERVICIOS SA DE CV EN LO SUCESIVO "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" REPRESENTADA POR FERNANDO CARRILLO ROMERO, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "**LAS PARTES**", AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. "**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**" declara que:

1.1. "LA ENTIDAD" 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.

1.2. El C. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCIA , en su carácter de APODERADO LEGAL , con R.F.C PEGM850628RU5 , es un servidor público que cuenta con facultades legales para representar a "**LA ENTIDAD**" en los términos y condiciones del Contrato, 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, mismo que no ha sido modificado o revocado de forma alguna, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

1.3. De conformidad con el nombramiento 20220137 de fecha veintiocho (28) de octubre de dos mil veintidós (2022), suscribe el presente instrumento el C. DAVID EDUARDO SUAREZ TOLEDO , en su carácter de JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS , con R.F.C SUTD8108184T6 , está facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" para los efectos del presente contrato.

1.4. La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de ADJUDICACIÓN DIRECTA y medio PRESENCIAL de carácter NACIONAL , al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; ARTÍCULO 26 FRACCIÓN III , ARTÍCULO 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "**LAASSP**", y los ARTÍCULOS 81, 82 primer párrafo y 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como otras disposiciones vigentes aplicables de su Reglamento.

1.5. "LA ENTIDAD" cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada mediante 1 OFICIO con folio de autorización DRF/00552/2023 , de fecha once (11) de mayo de dos mil veintitrés (2023), emitido por la Dirección de Recursos Financieros.

1.6. Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes N° CNL590212RL8

1.7. Tiene establecido su domicilio en calle Rafael Checa Número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

2. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" declara que:

2.1. Es una empresa legalmente constituida y denominada como CENTRO DE CONTACTO DE SERVICIOS SA DE CV según consta en la Escritura Pública Número 49,911 de fecha veinticuatro (24) de mayo de dos mil dos (2002), otorgada ante la fe del Licenciado Javier Ceballos Lujambio, Notario Público Número 110 del entonces Distrito Federal, ahora Ciudad de México, cuyo objeto social es entre otros la adquisición, enajenación, operación, supervisión, administración, instalación, explotación, concesión, arrendamiento, promoción y manejo de centros de atención telefónica.

2.2. El C. Fernando Carrillo Romero, en su carácter de Representante Legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con la Escritura Pública 54,399 de fecha veintiuno (21) de mayo de dos mil veintiuno (2021), otorgada ante la fe del Lic. Fernando Dávila Rebollar, Notaria Público Número 235 en la Ciudad de México, instrumento que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna, así mismo cuenta con el correo electrónico fernando.carrillo@phonex.co.mx y teléfono 55 8942 7352.

2.3. Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

2.4. Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes CCS020527K32

2.5. Bajo protesta de decir verdad, está al corriente en los pagos de sus obligaciones fiscales, en específico las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS, respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo, emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo.

2.6. Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en PRESA SALINILLAS NÚMERO 370, 1ER PISO, COLONIA LOMA HERMOSA, EN LA ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, EN LA CIUDAD DE MÉXICO, CÓDIGO POSTAL 11200

3. De "LAS PARTES":

3.1. Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen las facultades y capacidades, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" acepta y se obliga a proporcionar a "LA ENTIDAD" la prestación del servicio de CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS DEL SISTEMA DE SELECCIÓN DE LIBROS DE TEXTO PARA LA EDUCACIÓN SECUNDARIA Y TELESECUNDARIA, CICLO ESCOLAR 2023-2024. , en los términos y condiciones establecidos en este contrato y su "ANEXO ÚNICO" que forma parte integral del mismo.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

“LA ENTIDAD” pagará a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad de \$603,500.00 (SEISCIENTOS TRES MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) más impuestos que asciende a \$96,560.00 (NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS 00/100 M. N.) que hace un total de \$700,060.00 (SETECIENTOS MIL SESENTA PESOS 00/100 M.N.)

El(los) precio(s) unitario(s) del presente contrato, expresado(s) en moneda nacional es(son):

Clave control interno	Clave CUCoP	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Precio total antes de imp.	Precio con impuestos
PARTIDA ÚNICA	SERVICIOS A CENTROS DE DATOS (HOSPEDAJE, ELECTRICIDAD, VIDEO VIGILANCIA, MONITOREO, AIRE ACONDICIONADO, SERVIDORES Y OTROS)	CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS DEL SISTEMA DE SELECCIÓN DE LIBROS DE TEXTO PARA LA EDUCACIÓN SECUNDARIA Y TELESECUNDARIA, CICLO ESCOLAR 2023-2024	S - SERVICIO	1	\$603,500.00	\$603,500.00	\$700,060.00
						SUBTOTAL	\$603,500.00
						IMPUESTOS	\$96,560.00
						TOTAL	\$700,060.00

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional PESO MEXICANO hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del servicio de CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS DEL SISTEMA DE SELECCIÓN DE LIBROS DE TEXTO PARA LA EDUCACIÓN SECUNDARIA Y TELESECUNDARIA, CICLO ESCOLAR 2023-2024. , por lo que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato “LA ENTIDAD” no otorgará anticipo a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

“LA ENTIDAD” efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, a la conclusión total del servicio, conforme a los servicios efectivamente prestados y a entera satisfacción del administrador del contrato y de acuerdo con lo establecido en el “ANEXO ÚNICO” que forma parte integral de este contrato.

El pago se realizará en un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a "LA ENTIDAD", con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90 del Reglamento de la "LAASSP", en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el Administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la "LAASSP".

El CFDI o factura electrónica deberá ser enviada al correo electrónico: facturacion@conaliteg.gob.mx (en archivo pdf y xml), 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.

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

Para efectos de trámite de pago, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por "LA ENTIDAD", para efectos del pago.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar la información y documentación que "LA ENTIDAD" le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de "LA ENTIDAD"

El pago de la prestación de los servicios recibidos, quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 51, párrafo tercero, de la **"LAASSP"**.

QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **"LA ENTIDAD"** en el **"ANEXO ÚNICO"** que forma parte integral de este contrato.

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el **"ANEXO ÚNICO"** que forma parte integral de este contrato y fechas establecidas en el mismo;

En los casos que, derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** contará con un plazo de dos (02) días hábiles para la sustitución o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **"LA ENTIDAD"**

SEXTA. VIGENCIA.

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será del 15/05/2023 al 31/12/2023

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" están de acuerdo que la **"LA ENTIDAD"** por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 52 de la **"LAASSP"**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

"LA ENTIDAD", podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad del servicio, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a **"LA ENTIDAD"**, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de **"LAS PARTES"**.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de **"LA ENTIDAD"** que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del Reglamento de la LAASSP, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

“LA ENTIDAD” se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" presente garantía por la calidad de los servicios contratados.

NOVENA. GARANTÍA(S). “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” queda exento de presentar fianza, de conformidad con el artículo 48 ante penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en virtud de que el monto adjudicado está comprendido dentro de las operaciones para la suscripción de contratos en forma directa, con fundamento en el artículo 42 párrafo primero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y su "ANEXO ÚNICO".
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a “LA ENTIDAD” o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la “LAASSP”.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" lleve a cabo en los términos convenidos en la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.

DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

“LA ENTIDAD” designa como Administrador del presente contrato a DAVID EDUARDO SUAREZ TOLEDO , con RFC SUTD8108184T6 , en su carácter de JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión del administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en el "ANEXO ÚNICO" que forma parte integral de este contrato, así como las contenidas en la propuesta técnica.

"LA ENTIDAD" a través del administrador del contrato, rechazará los servicios, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en su "ANEXO ÚNICO", obligándose "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en este supuesto a entregarlo nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para "LA ENTIDAD", sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondientes.

"LA ENTIDAD" a través del administrador del contrato, podrá aceptar los servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en su "ANEXO ÚNICO", sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición del servicio, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES.

"LA ENTIDAD" aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y su "ANEXO ÚNICO", las cuales se calcularán hasta por un veinticinco por ciento (25 %) sobre el monto de los servicios, proporcionados en forma parcial o deficiente. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" que realice el pago de la deductiva a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación, o de la Entidad.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos

La notificación y cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de "LA ENTIDAD", por escrito o vía correo electrónico, dentro de los tres (03) días hábiles posteriores al incumplimiento parcial o deficiente.

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el "ANEXO ÚNICO" que forma parte integral del presente contrato, "LA ENTIDAD" por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente al 0.005%, por atraso en el cumplimiento en la prestación de los servicios, de conformidad con este instrumento legal y sus respectivo "ANEXO ÚNICO".

El Administrador del contrato notificará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" por escrito o vía correo electrónico el cálculo de la pena convencional, dentro de los tres (03) días hábiles posteriores al atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas.

El pago de la pena podrá efectuarse a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación, o la Entidad; o bien, a través de un comprobante de egreso (CFDI de Egreso) conocido comúnmente como Nota de Crédito, en el momento en el que emita el comprobante de Ingreso (Factura o CFDI de Ingreso) por concepto de los servicios, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

El importe de la pena convencional, no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

Cuando "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la "LAASSP", el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del veinte por ciento (20%) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a observar y mantener vigentes las licencias, autorizaciones, permisos o registros requeridos para el cumplimiento de sus obligaciones.

DÉCIMA SEXTA. SEGUROS. No aplica.

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el "ANEXO ÚNICO" que forma parte integral del presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, serán pagados por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", mismos que no serán repercutidos "LA ENTIDAD"

"LA ENTIDAD" sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de "LA ENTIDAD"

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" será responsable en caso de infringir patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, con motivo del cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, por lo que se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a "LA ENTIDAD" o a terceros.

De presentarse alguna reclamación en contra de "LA ENTIDAD", por cualquiera de las causas antes mencionadas, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", se obliga a salvaguardar los derechos e intereses de "LA ENTIDAD" de cualquier controversia, liberándola de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, sacándola en paz y a salvo.

En caso de que "LA ENTIDAD" tuviese que erogar recursos por cualquiera de estos conceptos "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

"LAS PARTES" acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratarán de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las Leyes General y Federal, respectivamente, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, y demás legislación aplicable.

Para el tratamiento de los datos personales que "LAS PARTES" recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

Por tal motivo, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II, de su Reglamento, la "LA ENTIDAD" en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si la "LA ENTIDAD" así lo determina; y en caso que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO



“LA ENTIDAD” cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a “LA ENTIDAD”, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría de la Función Pública, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para “LA ENTIDAD”, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando “LA ENTIDAD” determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

“LA ENTIDAD” podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato y hacer efectiva la fianza de cumplimiento, cuando “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” incurra en incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia, por lo que, de manera enunciativa, más no limitativa, se entenderá por incumplimiento:

- a) La contravención a los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
- b) Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- c) Si cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de “LA ENTIDAD”
- d) Si suspende total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
- e) Si no se realiza la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- f) Si no proporciona a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen;
- g) Si es declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
- h) Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) En general, incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se estipulen en el presente contrato y sus anexos o de las disposiciones de la “LAASSP” y su Reglamento



j) Cuando "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y/o su personal, impidan el desempeño normal de labores de "LA ENTIDAD"

k) Si la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;

l) Si divulga, transfiere o utiliza la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de "LA ENTIDAD" en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;

m) Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de "LA ENTIDAD";

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, "LA ENTIDAD" comunicará por escrito a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término "LA ENTIDAD", en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar "LA ENTIDAD" por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"

Iniciado un procedimiento de conciliación "LA ENTIDAD" podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de "LA ENTIDAD" de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

"LA ENTIDAD" podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, "LA ENTIDAD" elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no rescindirse el contrato, "LA ENTIDAD" establecerá con "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la "LAASSP".

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, "LA ENTIDAD" quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51, párrafo cuarto, de la "LAASSP".

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de "LA ENTIDAD"

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación del servicio, deslindando de toda responsabilidad a "LA ENTIDAD" respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por "LA ENTIDAD", así como en la ejecución de los servicios.

Para cualquier caso no previsto, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" exime expresamente a "LA ENTIDAD" de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, "LA ENTIDAD" reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a "LA ENTIDAD", "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS



“**LAS PARTES**” convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV del Reglamento de la “**LAASSP**”.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

“**LAS PARTES**” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS

“**LAS PARTES**” señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal.

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

“**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

“**LAS PARTES**” convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México , renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

En esta parte se formaliza el documento suscribiéndolo, señalando en forma clara el lugar y la fecha en que se suscribe, el nombre, cargo y firma de las partes y representantes, tiene relación con lo establecido en el proemio, en las declaraciones en los puntos 1.2 y 2.2.

Por lo anterior expuesto, “**LA ENTIDAD**” y “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” , manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.

POR:
"LA ENTIDAD"

NOMBRE	CARGO	R.F.C
MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCIA	APODERADO LEGAL	PEGM850628RU5
DAVID EDUARDO SUAREZ TOLEDO	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	SUTD8108184T6

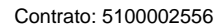
POR:



"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"

NOMBRE	R.F.C
CENTRO DE CONTACTO DE SERVICIOS SA DE CV	CCS020527K32







EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Contrato: 5100002556

h1p1f3QODFJZCzRQ2IMXfCEPralO3fKOAm1unVtOSFHfJoUcr7yg9EqCHcsuGPQL1yaPd2OmemOChdq60i6MU/YrjVxP12QrH4smFcJzG3H1cuAphXzL/1htDbh0/PJwAQOkOmkkGv5k5Q7sc3j14/1V0HtMbW8W
1Nx+U/ZxH4Blu50nQtKN8F7b3K5t5Wym6v+uSzELlnUdFx8b/c3Drr1oKXISi/oXUc4kp0puH16529f7WwFHZohTefF2WP76Du5s6Sej+KzjcO+EVFMwbuNeCdDtxDz57pKLYz1FBs6ePn34FsdJNVJA8fSgdyHg
BU7S1i1OTjup4HJPKjwMzQ==





Anexo Único

Alcance

Habilitar el servicio de "Centro de contacto para la atención y soporte a usuarios del sistema de selección de libros de texto para la educación secundaria y telesecundaria, ciclo escolar 2023-2024", acorde a los requerimientos mencionados en el presente anexo único en las siguientes etapas:

- I. Configuración de aplicativos.
- II. Capacitación.
- III. Atención.
- IV. Operación, reportes y soporte.
- V. Mensaje de agradecimiento.

Requerimientos

1. El servicio deberá proporcionarse del diecisiete (17) de mayo al once (11) de junio de dos mil veintitrés (2023). Veintiséis (26) días. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá contemplar días feriados para proporcionar el servicio.
2. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá proporcionar las herramientas o aplicativos que permitan el registro en línea de los reportes atendidos por los operadores, mismos que permitirán a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" proporcionar los reportes requeridos en el presente anexo único.

Los requisitos mínimos necesarios para poder brindar el servicio son:

Partida	Descripción del servicio	Elemento	Características mínimas por día
1	Centro de contacto para la atención y soporte a usuarios del sistema de selección de libros de texto para la educación secundaria y telesecundaria, ciclo escolar 2023-2024	Agentes por día	8 agentes (lunes-viernes)
			6 agentes (sábado-domingo)
		Hardware y Software necesario para cumplir con lo solicitado en los requerimientos y especificaciones técnicas plasmadas en este anexo.	<ul style="list-style-type: none">Hardware y Software para la configuración de la herramienta de gestión de interacciones y generación de reportes.Hardware y Software para las estaciones de trabajo de los agentes.



3. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, facilitará a los operadores necesarios para cumplir los requerimientos mínimos solicitados por **"LA ENTIDAD"**, quienes deberán estar siempre disponibles (horario del servicio) para la atención telefónica, correo electrónico y chat en línea; estos deberán cumplir con el siguiente perfil:

❖ **Requisitos mínimos:**

- Edad: Mayor de edad.
- Escolaridad: Mínimo preparatoria trunca.

❖ **Experiencia**

- Mínima de cuatro (04) meses en área de atención a clientes.
- Indispensable manejo de equipo de cómputo.

❖ **Competencias**

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

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" entregará a **"LA ENTIDAD"** el expediente que compruebe los requisitos mínimos solicitados en este numeral y formará parte del entregable del servicio, número uno (1).

4. Se deberán incluir las estaciones de trabajo necesarias para el cien por ciento (100%) de los agentes activos, mismas que deberán contar con los accesorios necesarios como equipo de cómputo y diadema para llamadas. La atención deberá de ser vía telefónica, sistemas digitales como chat y correo electrónico.

5. La distribución inicial de estaciones (8 agentes de lunes a viernes y 6 los sábados y domingos) será de cincuenta por ciento (50%) para llamadas telefónicas, cuarenta por ciento (40%) para chat y diez por ciento (10%) para correo electrónico, dejando abierta la posibilidad de cambiar una estación de llamadas telefónicas a correo electrónico o chat y viceversa en el caso de ser necesario.

6. En caso que, durante un periodo de tiempo establecido por **"LA ENTIDAD"**, no existan interacciones en llamadas telefónicas y chat, los operadores deberán responder las solicitudes recibidas por correo electrónico.



7. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá de contemplar el ágil remplazo de cualquier operador por temas de salud o solicitud por parte de **"LA ENTIDAD"** e incremento de hasta diez (10) operadores sin costo adicional; el remplazo o solicitud de incremento de personal se deberá de realizar en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas y deberá cumplir con los criterios descritos en el numeral tres (3) del presente anexo único.

8. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá de enviar diariamente, mediante correo electrónico, la lista de los agentes activos que ocuparán las estaciones de trabajo, esta lista deberá de contar con los siguientes datos:

- Nombre completo del agente.
- Numero de estación de trabajo que ocupará.
- Medio de contacto (Correo electrónico, llamada telefónica y chat en línea) que se le asignará.

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

REPORTES			
Canal	Correo electrónico	Llamadas Telefónicas	CHAT en línea
TIPO DE REPORTE	1. Recibidos por estado	1. Recibidas por estado	1. Recibidos por estado
	2. Por rango de fechas	2. Por rango de fechas	2. Por rango de fechas
	3. Atendidos por agente	3. Atendidas por gente	3. Atendidos por agente
	4. Resueltos	4. Resueltas	4. Resueltos
	5. Pendientes		
	6. Por categoría (soporte, información, sugerencias, quejas, incidencias y otros)	5. Por categoría (soporte, información, sugerencias, quejas, incidencias y otros)	5. Por categoría (soporte, información, sugerencias, quejas, incidencias y otros)
	7. Tipo perfil (profesor, director de centro de trabajo, padre de familia, alumno, director de nivel, y ciudadano)	6. Tipo perfil (profesor, director de centro de trabajo, padre de familia, alumno, director de nivel, y ciudadano)	6. Tipo perfil (profesor, director de centro de trabajo, padre de familia, alumno, director de nivel, y ciudadano)
		7. Tiempo de espera	7. Tiempo de espera

10. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá generar los reportes a entregar de manera diaria y general como parte de los entregables y atendiendo lo indicado en el numeral nueve (9).

El reporte diario, se deberá entregar al finalizar el turno antes de las **20:00 horas** de forma preliminar y si llegara a existir algún problema con dicho reporte, se deberá de entregar al día siguiente antes de las **12:00 horas**.



Adicionalmente **"LA ENTIDAD"** puede solicitar reportes en tiempo real y cambiar la estructura de ellos, dependiendo de la información requerida por **"LA ENTIDAD"**. Esto sin ningún costo adicional.

11. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, deberá mantener funcionando las estaciones de trabajo con el personal mínimo requerido, en un horario de atención de **8:00 a 18:00 horas** de lunes a viernes y de **9.00 a 15:00 horas** los sábados, a fin de cubrir la mayor parte de llamadas, correos electrónicos y chat en línea, incluyendo días feriados.

12. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá de realizar las grabaciones del PBX (conmutador) telefónico, de acuerdo al guion proporcionado por **"LA ENTIDAD"**. Las grabaciones serán validadas por **"LA ENTIDAD"**.

13. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** brindará cinco (05) días adicionales a la duración del contrato para colocar una grabación en el conmutador telefónico, con el mensaje de agradecimiento y notificando el término del proceso de selección, el mensaje será definido en conjunto con **"LA ENTIDAD"** y grabado por **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

14. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá contar con el espacio y la infraestructura necesaria en sus instalaciones conforme a los requerimientos mencionados en el presente anexo único.

15. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá configurar el formato de captura de información proporcionada por **"LA ENTIDAD"**, en la herramienta o aplicativo, de acuerdo a la información que se pretende obtener al finalizar la llamada, correo electrónico o chat en línea, deberá existir flexibilidad por parte de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** para poder realizar algún cambio de ser necesario.

16. Cada agente que se encuentre operando deberá ser identificado por un usuario y contraseña en la herramienta o aplicativo, así como en la diadema correspondiente con la finalidad de mantener un registro que facilite identificar las llamadas atendidas por cada uno de los agentes.

17. Los correos electrónicos recibidos, deberán tener un desahogo, para la primera atención en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.

18. El Software que se utilice para el chat en línea deberá de ser configurable con la imagen de **"LA ENTIDAD"**, los horarios de atención y mensaje de inicio/final; **"LA ENTIDAD"** en conjunto con **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, determinarán dichos mensajes.

19. Se deberá contar con una encuesta de satisfacción al finalizar la llamada, correo electrónico o chat, esto con el fin de calificar la atención, las preguntas serán establecidas por **"LA ENTIDAD"**.



20. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá realizar la grabación de todas las llamadas telefónicas y el registro de las conversaciones por el chat en línea. El correcto almacenamiento de esta información se deberá de validar diariamente en conjunto con **"LA ENTIDAD"**.

21. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** proporcionará el aviso de privacidad necesario para el tratamiento de la información de los participantes, para su aprobación y publicación en el portal de **"LA ENTIDAD"**.

22. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, deberá nombrar a un supervisor, que se encargará de transmitir toda la información relacionada con el **Proceso de Consulta y Selección de libros de secundaria y telesecundaria, ciclo escolar 2023-2024**, este deberá cumplir con el siguiente perfil:

❖ **Requisitos mínimos**

- Edad: Mayor de edad.
- Escolaridad: Preparatoria concluida.

❖ **Experiencia**

- Mínima de un (01) año en área de atención a clientes.
- Indispensable manejo de equipo de cómputo.
- Manejo de personal.

❖ **Competencias**

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

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" entregará a **"LA ENTIDAD"** el expediente que compruebe los requisitos mínimos solicitados en este numeral y formará parte del entregable del servicio, número uno (1).

23. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá de tener un plan de acción para reemplazar al supervisor por cualquier tema en referencia a su salud en un tiempo máximo de veinticuatro (24) **horas** y deberá cumplir con los criterios descritos en el numeral veintidós (22) del presente anexo único.

24. El supervisor deberá cubrir como mínimo las siguientes funciones:



- **Capacitación:** Instruir al personal asignado por **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** que atenderá a los usuarios del proceso de selección de libros por cualquiera de los canales de comunicación; con cursos enfocados a la problemática específica de cada perfil que se maneja en el aplicativo, Director de nivel, Director de centro de trabajo y Docente.
- **Supervisión:** Monitorear que su sistema de gestión funcione de forma correcta ya que este debe de registrar de forma automática el cien por ciento (100%) de las interacciones (llamadas telefónicas, mensajes de chat y correos electrónicos) y su atención por parte de los operadores, esto se deberá de ver reflejado en los reportes generados de forma automática por dicho sistema y coincidir.
- **Reportes:** Envío de reportes solicitados por **"LA ENTIDAD"**, indicados en los numerales ocho (8), nueve (9) y diez (10).

REPORTES			
Canal	Correo electrónico	Llamadas Telefónicas	CHAT en línea
TIPO DE REPORTE	1. Recibidos por estado	1. Recibidas por estado	1. Recibidos por estado
	2. Por rango de fechas	2. Por rango de fechas	2. Por rango de fechas
	3. Atendidos por agente	3. Atendidas por gente	3. Atendidos por agente
	4. Resueltos	4. Resueltas	4. Resueltos
	5. Pendientes		
	6. Por categoría (soporte, información, sugerencias, quejas, incidencias y otros)	5. Por categoría (soporte, información, sugerencias, quejas, incidencias y otros)	5. Por categoría (soporte, información, sugerencias, quejas, incidencias y otros)
	7. Tipo perfil (profesor, director de centro de trabajo, padre de familia, alumno, director de nivel, y ciudadano)	6. Tipo perfil (profesor, director de centro de trabajo, padre de familia, alumno, director de nivel, y ciudadano)	6. Tipo perfil (profesor, director de centro de trabajo, padre de familia, alumno, director de nivel, y ciudadano)
		7. Tiempo de espera	7. Tiempo de espera

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

El reporte diario, se deberá entregar al finalizar el turno antes de las **20:00 horas** de forma preliminar y si existe algún problema con el reporte se deberá de entregar al día siguiente antes de las **12:00 horas**

Adicionalmente **"LA ENTIDAD"** puede solicitar reportes en tiempo real y cambiar la estructura de ellos, dependiendo de la información requerida por **"LA ENTIDAD"**. Esto sin ningún costo adicional.

- **Seguimiento:** Dará continuidad a los casos que no se puedan resolver durante la llamada.



Especificaciones técnicas

1. Las llamadas llegarán al PBX (conmutador) telefónico de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** con habilidad de distribución automática de llamadas ACD. (Automatic Call Distribution).
2. Configuración del número telefónico 800.705.83.00, con el que cuenta **"LA ENTIDAD"** (o en caso de ser necesario **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** brindará un número propio) para todas las llamadas.
3. La capacidad inicial del centro telefónico deberá permitir atender mínimo trece (13) llamadas simultáneas a través de ocho (08) estaciones de trabajo, lo que quiere decir, que las llamadas adicionales a las ocho (08) estaciones, se quedarán en una fila de espera, mismas que se atenderán una vez que un operador se libere de la llamada en curso.
4. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** contará con una plataforma de conmutador capaz de manejar un árbol de decisiones para el ingreso de las llamadas IVR (Respuesta de Voz Interactiva), así mismo, manejará los anunciadores requeridos para los tiempos de espera.
5. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá proporcionar la aplicación necesaria para poder capturar todas las interacciones con los usuarios para los diferentes canales de contacto (correo electrónico, llamadas y chat en línea).
6. La aplicación para la gestión de interacciones, deberá ser capaz de generar un reporte donde se indique el tiempo que los servicios estuvieron disponibles y operando. Este reporte deberá ser enviado a **"LA ENTIDAD"** diariamente al terminar el turno de atención y antes de las **20:00 horas**.
7. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá entregar un solo reporte generado por la aplicación, integrando el total de las interacciones con los usuarios (correo electrónico, llamadas y chat en línea) y ofrecer un control total de estos canales de comunicación.
8. La plataforma de gestión deberá permitir al supervisor por parte de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, configurar los parámetros técnicos, así como garantizar los niveles de acceso y asignación de permisos de los diversos usuarios del sistema.
9. Con la aplicación de gestión, los agentes no necesitarán interactuar con la terminal telefónica, todas las interacciones deberán ser a través de la barra de agente (toolbar), incluyendo el uso del Software Telefónico (Softphone) disponible en la toolbar, además de informar al agente de notificaciones del supervisor y sobre el estado de las colas de atención.



10. Software telefónico (Softphone) disponible en el puesto del agente que permita hacer y contestar llamadas, consultar, colgar, retener, transferir, conferencia y marcación por tonos.
11. La aplicación de entrada de interacciones deberá de agilizar las operaciones mediante la distribución inteligente de cargas de trabajo.
12. Reportes en tiempo real que ayuden al supervisor por parte de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** a tomar decisiones en conjunto con **"LA ENTIDAD"** para aumentar o disminuir el ritmo de la operación y optar por estrategias que ayuden a obtener los resultados.
13. La aplicación de gestión brindará la posibilidad de extraer reportes y entregarlos de una forma integral.
 - Plataforma de gestión de Servicio de telefonía.
 - Plataforma de gestión de Servicio de correo electrónico.
 - Plataforma de gestión de Servicio chat en línea.
14. Dentro de las funcionalidades de la plataforma de gestión, deberá encontrarse la atención a las llamadas siempre de forma ordenada (primero en entrar, primero en salir).
15. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá contar con una herramienta tecnológica que permita al supervisor y personal de **"LA ENTIDAD"** (autorizado), visualizar la actividad de cada operador.
16. **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá proporcionar el equipo de cómputo para los operadores y el supervisor con los requisitos necesarios para cumplir con lo requerido en el presente anexo único.
17. **"LA ENTIDAD"** proporcionará una capacitación sobre el uso del Sistema de Selección a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** para que los agentes puedan proporcionar la atención y soporte requerido, dichas capacitaciones deberán ser previas al inicio del servicio ofertado en este anexo único.

Normas

No es necesario el cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas, ni de Normas Internacionales.

Forma de Pago

"LA ENTIDAD" no proporcionará ningún anticipo. El pago del contrato se realizará a la conclusión total del servicio y a entera satisfacción del administrador del contrato, por lo que deberá presentar:

- Factura y Archivo XML



- Cada una de las facturas que se ingresen, deberán tener anexa la impresión de vigencia emitida por el SAT, con fecha del día que se ingrese a ventanilla.
- Presentar constancia de cumplimiento de tiempo y forma del servicio en el que se indique en primer lugar las incidencias o descuentos a los que haya lugar, así como el cumplimiento de las obligaciones patronales en materia de seguridad social IMSS e INFONAVIT, debidamente firmado por la Persona Titular del Departamento de Análisis y Sistemas.
- Copia del contrato debidamente formalizado.

Entregable del servicio

ID	ENTREGABLE	TÉRMINOS Y CONDICIONES	MEDIO	VALOR
1	Documentación del servicio (Minutas de las reuniones, lista de asistencia de las capacitaciones y expediente de cada uno de los agentes y supervisor.)	Se deberá entregar durante los siguientes cinco (5) días hábiles al inicio del contrato.	Impreso y electrónico	10%
2	Aviso de privacidad.	Se deberá entregar tres (3) días antes de iniciar la operación.	Impreso y electrónico	10%
3	Constancia de habilitación de aplicativos (Integración de telefonía Informática, chat, Registro en línea y reporte) Validación de método de almacenamiento de llamadas y chat.	Se deberá entregar al iniciar la operación.	Impreso y electrónico	10%
4	Reportes conforme a los requerimientos de "LA ENTIDAD". (Reportes diarios y final)	El reporte diario, se deberá entregar al finalizar el turno y antes de las 20:00 horas de forma preliminar, en caso de existir algún problema con el reporte se deberá de entregar al día siguiente antes de las 12:00 horas El reporte final Se deberá entregar durante los siguientes cinco (5) días hábiles, después de finalizar la atención.	Impreso y electrónico	25%
5	Grabación de las llamadas y registro de las conversaciones por chat.	Se deberán entregar durante los siguientes cinco (5) días hábiles después de	En CD, DVD o cualquier medio de almacenamiento digital en físico, con	25%



		finalizar la operación.	una relación del contenido impresa	
6	Resultados de la encuesta.	Se deberán entregar durante los siguientes cinco (5) días hábiles después de finalizar la operación	Impreso y electrónico	15%
7	Reporte de disponibilidad del servicio, generado por la o las aplicaciones de gestión.	El reporte, se deberá entregar diariamente al finalizar el turno antes de las 20:00 hrs.	Impreso y electrónico	5%

Cronograma de actividades

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

Actividad	Duración	Días Naturales					
		1 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	21 - 26	27-31
Habilitación de aplicativos	5						
Capacitación	3						
Atención	21						
Operación, reportes y soporte.	21						
Mensaje de agradecimiento	5						

Niveles de servicio

Nivel de Servicio	Descripción	Forma de Cálculo	Valor Solicitado
-------------------	-------------	------------------	------------------



Disponibilidad	Porcentaje de tiempo durante el cual el servicio se encuentra disponible.	$D = A/B \times 100$ Dónde: A: Tiempo en minutos que el servicio estuvo disponible durante el contrato. B: Tiempo total en minutos que el servicio debe estar disponible durante el contrato. D: Porcentaje de disponibilidad del servicio.	90%
Solicitud de Reportes	En caso de ser necesario "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" proporcionará el reporte solicitado por "LA ENTIDAD" .	N/A	100 %

Penas Convencionales

De conformidad con lo estipulado en el artículo 53 de la LAASSP, **"LA ENTIDAD"** aplicará penas convencionales en caso de que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** incurra en mora en la prestación de los servicios, específicamente se determinará la penalización del 5 al millar de los servicios no realizados oportunamente por cada día natural de atraso, sin incluir I. V. A. y hasta por el 20% del monto del contrato, penalizaciones que serán descontadas del pago correspondiente.

Deductivas

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 53 bis de la LAASSP, en caso de que se presenten fallas en la prestación del servicio, derivadas del incumplimiento parcial o deficiente del servicio, **"LA ENTIDAD"** aplicará las siguientes deducciones:

Concepto	Porcentaje de deductiva
No cumplir con uno o más conceptos plasmados en el apartado de los entregables del servicio.	Será el valor del porcentaje asignado a cada uno de los conceptos indicados en los entregables del servicio, proporcional al monto total de la factura.

Confidencialidad de la información



Para efecto de la prestación de los servicios, toda la información obtenida y generada, se constituirán invariablemente a favor de **"LA ENTIDAD"** por lo que en ningún caso **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** podrá reproducirlos o comercializarlos.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá reconocer que la información y documentación que **"LA ENTIDAD"** proporcione, así como los datos y resultados obtenidos de la prestación del servicio son propiedad de **"LA ENTIDAD"**, con el carácter confidencial y/o reservado en términos de la normatividad aplicable y las disposiciones del contrato que se suscriba.

El monto que **"LA ENTIDAD"** pagará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** en los términos que se establezcan dentro del contrato que se suscriba, incluyen la titularidad de los derechos patrimoniales a favor de **"LA ENTIDAD"**, así como los productos y demás entregables que resulten derivados de estos servicios, por lo que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** no tendrá derecho a cobrar cantidad adicional por los productos y demás entregables que resulten derivados de estos servicios.

Mantenimiento y soporte técnico

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

Condiciones de entrega

El desarrollo de los servicios será en las instalaciones de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

La presentación de entregables será en el domicilio de **"LA ENTIDAD"**, ubicado en Rafael Checa número 2, Colonia San Ángel Inn, Código Postal 01000, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, en un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 17:30 horas en días hábiles.

Glosario

- PBX (Private Branch Exchange - Central Privada Automática)

Dispositivo que actúa como una ramificación de la red primaria pública de teléfonos, por lo que los usuarios no se comunican directamente al exterior mediante líneas telefónicas convencionales.

- ACD (Automatic Call Distributor - Distribuidor Automático de Llamadas)

Proceso por el cual se distribuyen las llamadas que llegan a los sistemas de atención y teleoperadores.

- Softphone (inglés combinación de software y de telephone)

Software que es utilizado para realizar llamadas a otros softphones o a otros teléfonos convencionales usando un VoIP (Voz sobre IP) o ToIP (Telefonía sobre IP).



- Toolbar - (Barra de herramientas)

Componente de la interfaz gráfica de un programa y es mostrado en pantalla a modo de fila, columna, o bloque, que contiene iconos o botones que, al ser presionados, activan ciertas funciones de una aplicación

- IVR - (Interactive Voice Response - Respuesta de Voz Interactiva)

Sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.