

ANEXO TÉCNICO

PARTIDA ÚNICA

Objeto de la contratación

Se requiere contratar el servicio de suministro de vales de despensa para la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, prestación se entregará al personal mediante modalidad monedero electrónico.

Descripción del servicio

Consiste en suministrar quincenalmente vales de despensa al personal de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, a través de la modalidad de monedero electrónico, conforme a los requerimientos de la Universidad.

Alcance

Referencia del importe mensual por concepto de vale de despensa entregado por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo a su personal activo con derecho a la prestación.

Personal activo
5,544

Mínimo	\$7,000,000.00	Siete millones de pesos 00/100 M.N.
Máximo	\$11,500,000.00	Once millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.

Nota: El número de trabajadores, así como la cantidad de consumo mensual puede variar, de acuerdo con las necesidades de la UAEH.

Requerimientos generales

Cobertura

- 1) Deberá contar con cobertura en toda la República Mexicana, en el mayor número de establecimientos que incluyan, por lo menos, tiendas de autoservicio, clubes de precio, tiendas departamentales, farmacias, tiendas de abasto al por mayor, pequeños comercios.
- 2) Deberá contar con cobertura en todo el Estado de Hidalgo, principalmente en los municipios de Pachuca, Mineral de la Reforma, San Agustín Tlaxiaca, Mineral del Monte, Actopan, Apan, Tepeapulco, Tizayuca, Tepeji del Río, Tlaxcoapan, Atotonilco de Tula, Tlahuelilpan, Zimapán, Huejutla e Ixmiquilpan, con un número de establecimientos mínimos por región de acuerdo con la siguiente tabla:

Cantidad de comercios	
Estado de Hidalgo	1,114
Altiplanicie pulquera	35
Comarca minera	209
Cuenca de México	19
Huasteca	203

Sierra alta	130
Sierra baja	61
Sierra de Tenango	25
Sierra gorda	84
Valle de Tulancingo	85
Valle del Mezquital	263
Resto del país	53,677

- 3) Tener a disposición de la UAEH, así como de los usuarios, un directorio actualizado de establecimientos afiliados, aplicativo web o página de internet, donde se acepte el pago con monedero electrónico y su actualización.
- 4) Ofrecer a la UAEH un monedero electrónico con el que se puedan hacer transacciones de comercio electrónico.

Medidas de seguridad y vigencia

- 5) El monedero electrónico deberá contar por lo menos con las siguientes medidas que garanticen su seguridad y funcionalidad, evitando la posibilidad de clonación: chip de seguridad, número de tarjeta, espacio para firma del usuario.

Deberá describirse el proceso para activación tarjetas.

- 6) El monedero electrónico deberá estar personalizado con el nombre del titular.
- 7) El monedero electrónico deberá contener los siguientes elementos:
 - El nombre de la entidad emisora (nombre del proveedor).
 - Logo de la UAEH.
 - Los logos de marca y aceptación.
 - Nombre del titular.
 - Chip de seguridad.
 - El número de tarjeta (Personal Account Number, número de cuenta personal, "PAN" por sus siglas en inglés).
 - La fecha de vigencia.
 - El panel de firmas.
 - Número/código de seguridad (CVV), en caso de que aplique.
 - Número telefónico de atención al usuario.
- 8) Tener a disposición de los usuarios un número telefónico de atención que esté disponible las 24 horas los 365 días del año.
- 9) Garantizar la desactivación inmediata del monedero electrónico cuando se haya efectuado reporte de robo o extravío por parte del usuario o la UAEH.

Deberá describirse el proceso para desactivación de tarjetas por robo o extravío.

- 10) Ofrecer a los usuarios de monedero electrónico una plataforma web o aplicativo móvil para conocer el detalle de sus saldos y movimientos, así como para gestionar el bloqueo y desbloqueo temporal de su tarjeta.

- 11) El monedero electrónico deberá tener por lo menos 3 años de vigencia.
- 12) Deberá garantizarse que, independientemente de la conclusión de la relación laboral de la UAEH con algún trabajador, el monedero electrónico permanecerá activo hasta su fecha de vencimiento, a fin de que el usuario pueda seguir utilizando su saldo.
- 13) El proveedor no tendrá la facultad ni el derecho de retener cualquier cantidad dispersada (depositada) en los vales electrónicos, ni de los saldos que se mantengan en estos medios de pago.

Las medidas de seguridad son enunciativas más no limitativas por lo que el proveedor deberá describir medidas de seguridad adicionales.

Reposición y renovaciones

- 14) El proveedor deberá realizar por conducto de la UAEH, la reposición de los monederos electrónicos reportados por robo o extravío, en un plazo no mayor a 7 días hábiles a partir de su fecha de solicitud, sin costo para la UAEH o el usuario.

Deberá describir proceso para reposición de tarjeta o monedero electrónico.

- 15) Deberá efectuarse la renovación de los monederos electrónicos, de manera previa a su fecha de vencimiento, por lo menos con 15 días de anticipación, sin costo para la UAEH o el usuario.

Deberá describir proceso para renovación de tarjeta o monedero electrónico

Reintegro

- 16) Deberá garantizarse que, ante un reporte de robo o extravío del monedero electrónico, el usuario podrá recuperar la integridad de su saldo a través de una nueva tarjeta de reposición.
- 17) El proveedor deberá ofrecer a la UAEH los mecanismos operativos y administrativos para cancelación de dispersiones de última hora, así como retiro de saldos dispersados en monedero electrónico a solicitud de la UAEH, cuando se hayan hecho asignaciones erróneas.

Deberá describir por escrito el procedimiento para llevarlo a cabo.

Otras especificaciones técnicas y de servicio

- 18) Al frente del monedero electrónico deberá tener impreso el logotipo de la UAEH.



- 19) El monedero electrónico deberá activarse en un plazo no mayor a 24 horas a partir de su entrega.
Describir procedimiento de activación de tarjetas y o monederos electrónicos.

- 20) Por cada monedero electrónico, deberá entregarse por lo menos una tarjeta adicional no personalizada, sin costo para la UAEH o el usuario, así mismo, tener la apertura para solicitar tarjetas adicionales por usuario.

Describir procedimiento para solicitar tarjetas adicionales y en su caso, la forma de pago.

- 21) Transferencia del saldo del monedero electrónico titular a su(s) monedero(s) electrónico(s) adicional(es), solo por la cantidad de saldo que prefiera asignar. El proveedor deberá describir por escrito el procedimiento para dichas transferencias y demostrarlo presencialmente ante el solicitante.

- 22) El proveedor deberá informar si se maneja algún periodo en el que se considera bloqueo de la tarjeta por inactividad, en caso de ser así, deberá garantizar que el usuario podrá recuperar el saldo de su tarjeta para seguirlo utilizando, previa gestión por conducto de la UAEH.

Describir el proceso para reestablecer actividad de un monedero electrónico por bloqueo de inactividad.

- 23) Garantizar que, aun cuando se dé por terminado el contrato entre la Universidad y el proveedor, las tarjetas de monedero electrónico continuarán activas hasta su fecha de vencimiento, a fin de que los usuarios puedan seguir utilizando sus saldos.

- 24) Otorgar tarjetas de stock sin costo para que la UAEH pueda realizar asignaciones urgentes.

Deberá describir cantidad de stock que puede ofrecer y periodicidad de entrega.

- 25) Ofrecer a la UAEH una plataforma informática operativa para el área de Administración de Personal, a fin de administrar pedidos, altas y bajas de tarjetas, saldos, dispersiones, facturas, usuarios y roles, etc.

El proveedor deberá ofrecer una capacitación para la plataforma operativa, al personal de la UAEH, así como garantizar la notificación oportuna de cada modificación o mejora a la plataforma. De la misma manera, deberá garantizar servicio permanentemente de soporte técnico de la plataforma en caso de ser necesario.

- 26) Dispersiones extraordinarias urgentes de saldo a un monedero electrónico. El proveedor deberá informar sobre los horarios de solicitud y respuesta de transacciones y dispersiones.

- 27) Proporcionar a la UAEH un directorio de atención a clientes, en el cual se especifique el contacto para atender diversos asuntos sobre operatividad, logística de entrega de pedidos, cobertura o cualquier otro relacionado con el servicio.

Lugar, horario y condiciones en la entrega del servicio

- 28) Deberá realizarse la entrega del servicio en las oficinas de la UAEH, en la Dirección de Administración de Personal, ubicada en Torres de Rectoría 2º piso, Carretera Pachuca – Actopan km 4.5, colonia Campo de Tiro, Pachuca de Soto, Hidalgo, código postal 42039, en un horario comprendido de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas.

- 29) El envío de pedidos de monederos electrónicos, será sin costo tanto para la UAEH como para el usuario.

- 30) Deberá garantizarse la entrega de pedidos en condiciones de seguridad e inviolabilidad, en bolsa sellada, puntos de seguridad u otro mecanismo. Indicar el servicio de entrega y el mecanismo de seguridad a utilizar.
- 31) Los monederos electrónicos que solicite la UAEH, deberán ser entregados en un plazo no mayor a 7 días hábiles a partir de la fecha del pedido.

Plan de entrega

- 32) Las dispersiones a los monederos electrónicos deberán realizarse quincenalmente conforme al siguiente calendario:

Mes	Quincena	Fecha de dispersión
julio	Primera	09/06/2021
	Segunda	29/07/2021
agosto	Primera	13/08/2021
	Segunda	27/08/2021
septiembre	Primera	14/09/2021
	Segunda	29/09/2021
octubre	Primera	14/10/2021
	Segunda	29/10/2021
noviembre	Primera	12/10/2021
	Segunda	29/11/2021
diciembre	Primera	14/11/2021
	Segunda	29/12/2021

Nota: las fechas podrán estar sujetas a cambio por razones de caso fortuito o fuerza mayor.

- 33) Proporcionar a la UAEH el comprobante detallado de haber efectuado la dispersión de recursos a cada monedero electrónico.

Costos

- 34) La UAEH no aceptará cobro de anualidades, cuentas activas u otro concepto distinto al de la comisión, en su caso.

Garantía de calidad

- 35) Ofrecer garantía contra defectos de origen del monedero electrónico, sustituyendo la tarjeta sin costo para la UAEH o el usuario, en un plazo no mayor a 7 días hábiles. Describir proceso para cambio de monedero electrónico por defectos en el plástico.