

CONTRATO ADMINISTRATIVO NÚMERO SESENTA Y CUATRO GUION DOS MIL VEINTICINCO (64-2025).

En la ciudad de Guatemala, el tres de julio de dos mil veinticinco; **NOSOTROS:**

Por una parte, **RODOLFO ESTUARDO ARRIAGA HERRERA**, de cuarenta y cinco años de edad, casado, guatemalteco, Doctor en Alta Dirección Política y Administración Pública, de este domicilio, me identifico con el Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) dos mil trescientos treinta y tres espacio veintisiete mil quinientos sesenta y ocho espacio mil ochocientos uno (2333 27568 1801), emitido por el Registro Nacional de las Personas; actúo en mi calidad de **DIRECTOR EJECUTIVO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS**, personería que acredito con las Certificaciones extendidas por la Secretaría General del Registro Nacional de las Personas, de los documentos que se detallan a continuación: **a)** Acuerdo de Directorio número cero nueve guion dos mil veintidós (09-2022), del veinticuatro de febrero de dos mil veintidós, en el que consta mi nombramiento en el cargo de Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas; y **b)** Acta número nueve guion dos mil veintidós (9-2022) y Acta número diez guion dos mil veintidós (10-2022), ambas del dos de julio de dos mil veintidós, del Libro de Actas de Toma de Posesión del Personal Contratado por el Renglón Presupuestario cero once (011) de la Subdirección de Recursos Humanos de la Dirección Administrativa del Registro Nacional de las Personas, la cual contiene toma de posesión del cargo de Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas y Ampliación y Ratificación, respectivamente; institución que en lo sucesivo se denominará **RENAP**; y por la otra parte **RUTH MERCEDES HERNÁNDEZ MENDOZA**, de cuarenta y seis años de edad, casada, guatemalteca, Abogada y Notaria, de este domicilio, me identifico con el Documento Personal de Identificación (DPI) con


Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera
Director Ejecutivo
Registro Nacional de las Personas

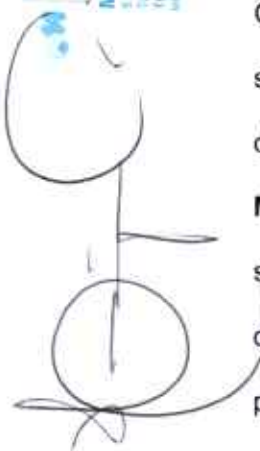

Mühbauer ID Services GmbH
Hoch Technologie
Avenida 15 de zona 11, Edificio Centro Empresarial,
Torre 1, Oficina 303, Guatemala, Guatemala
Teléfono: 22180216
info@muhbauer.de www.muhbauer.de

Código Único de Identificación (CUI) dos mil seiscientos setenta y nueve espacio cincuenta y nueve mil quinientos ochenta y tres espacio cero ciento uno (2679 59583 0101), emitido por el Registro Nacional de las Personas; actúo en mi calidad de **MANDATARIA ESPECIAL Y JUDICIAL CON REPRESENTACIÓN** de la entidad **MÜHLBAUER ID SERVICES GMBH**, representación que acredito con la fotocopia legalizada del testimonio del Acta de Protocolación número diez (10) autorizada en la ciudad de Guatemala, el veintiséis de junio de dos mil dieciocho, por el Notario Edwin Roberto Méndez Aguilar, inscrito en el Registro Electrónico de Poderes del Archivo General de Protocolos del Organismo Judicial a la inscripción número uno (1) del poder cuatrocientos cuarenta y cinco mil tres guion E (445003-E) el veintiocho de junio de dos mil dieciocho, y en el Registro Mercantil General de la República de Guatemala con registro número seiscientos setenta y tres mil trescientos setenta y nueve (673379), folio cuatrocientos ochenta y tres (483), del libro ciento doce (112) de Mandatos, el cinco de julio de dos mil dieciocho. La entidad **MÜHLBAUER ID SERVICES GMBH**, fue constituida en el extranjero, lo que acredito con el testimonio del Acta de Protocolación número diez (10), autorizada en esta ciudad, el dieciséis de julio de dos mil dieciocho, por el Notario Welter Ubiel Lucero Ruano e inscrita en el Registro Mercantil General de la República de Guatemala, bajo registro número quinientos quince (515), folio trescientos sesenta y dos (362), del libro dos (2) de Sociedades Extranjeras, correspondiéndole a la entidad el Número de Identificación Tributaria (NIT) ciento dos millones cuatrocientos cuatro mil ciento treinta y cinco (102404135), que en lo sucesivo se denominará **LA CONTRATISTA**. Los comparecientes aseguramos hallarnos en el libre ejercicio de nuestros derechos civiles, declaramos ser de los datos de identificación personal indicados y que las representaciones que ejercitamos son suficientes de conformidad con la ley y a nuestro juicio para la celebración del presente acto,

por el cual celebramos **CONTRATO ADMINISTRATIVO** para la contratación del **"SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS INTEGRADOS MÜHLBAUER SCP2000, UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-"** de conformidad con las cláusulas siguientes: **PRIMERA. ANTECEDENTES:** El **RENAP** inició proceso de **Modalidad Especifica** identificada como **RENAP ME GUION CERO SEIS GUION DOS MIL VEINTICUATRO (RENAP ME-06-2024)** para la contratación del **"SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS INTEGRADOS MÜHLBAUER SCP2000, UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-"**. Para el efecto, el diez de marzo de dos mil veinticinco, se publicaron los Términos de Referencia que regirán la Modalidad Especifica, adquisición con Proveedor Único, en el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (GUATECOMPRAS), habiéndosele asignado el Número de Operación Guatecompras (NOG) veinticinco millones trescientos cincuenta y cinco mil setecientos ochenta y tres (25355783). La Comisión Receptora de manifestación de interés nombrada para el efecto, recibió una sola oferta por parte de la entidad **MÜHLBAUER ID SERVICES GMBH**, según Acta Administrativa número cero sesenta y cinco guion dos mil veinticinco (065-2025) del dieciocho de marzo de dos mil veinticinco, correspondiente a la Recepción de Manifestación de Interés, para establecer la calidad de proveedor único; y conforme el Acta Administrativa número ciento once guion dos mil veinticinco (111-2025) del seis de mayo de dos mil veinticinco, correspondiente a la Revisión del Cumplimiento de los Requisitos


Dr. Rodolfo Esquivel Arriaga Herrera
Director Ejecutivo
Registro Nacional de las Personas -RENAP-
Guatemala, C. A. 2015


Mühlbauer ID Services GmbH
5 Avenida 15-45 zona 18, edificio Centro Empresarial,
Torre A, oficina 303, Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 22196025
info@muelbauer.de www.muelbauer.de



Fundamentales y No Fundamentales, asimismo, la Calificación de la Oferta en la Modalidad Específica de mérito. El Directorio del **RENAP**, resolvió aprobar la contratación mediante Resolución de Directorio número veintitrés guion dos mil veinticinco (23-2025), del tres de junio de dos mil veinticinco, la cual fue debidamente notificada el cuatro de junio de dos mil veinticinco, a través de su publicación en el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (GUATECOMPRAS), conforme el artículo 35 de la Ley de Contrataciones del Estado. **SEGUNDA. NORMATIVA APLICABLE:** La presente contratación se regirá por las disposiciones contenidas en la Constitución Política de la República de Guatemala; el Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; el Decreto número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado; el Acuerdo Gubernativo número 122-2016 del Presidente de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado; el Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto; el Decreto número 36-2024 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal dos mil veinticinco; los Acuerdos Ministeriales números 24-2010 y 563-2018, ambos del Ministerio de Finanzas Públicas; la Resolución número 001-2022 de la Dirección General de Contrataciones y Adquisiciones del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas, Normas para el Uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (GUATECOMPRAS); el Decreto número 314 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Notariado; el Decreto Ley 106, Código Civil y otras disposiciones que deban aplicarse supletoriamente. Asimismo, los Términos de Referencia, Especificaciones Técnicas, la Manifestación de Interés y sus aclaraciones presentadas por **LA CONTRATISTA**, pasarán a formar parte integral del presente

Contrato Administrativo. **TERCERA. OBJETO DEL CONTRATO:** El presente Contrato Administrativo tiene por objeto la contratación del **"SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS INTEGRADOS MÜHLBAUER SCP2000, UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-". CUARTA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:** LA CONTRATISTA manifiesta que las Especificaciones Técnicas de lo ofertado y adjudicado son las siguientes:

Renglón	Código de insumo	Código de presentación	Nombre	Características	Nombre de la presentación	Cantidad y unidad de medida de la presentación	Cantidad
169	S/N	S/N	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos integrados Mühlbauer SCP2000, utilizados para la impresión de Documentos Personales de Identificación -DPI- del Registro Nacional de las Personas -RENAP- (Según especificaciones técnicas)	Tipo: Servicio	Unidad	1 unidad (es)	1
186	61211	73397	Servicio de soporte técnico especializado para los equipos integrados Mühlbauer SCP2000, utilizados para la impresión de Documentos Personales de Identificación -DPI- del Registro Nacional de las Personas -RENAP- (Según especificaciones técnicas)	Tipo: Servicio	Unidad	1 unidad (es)	1

Descripción Técnica (color, calidad, textura y otras características y condiciones)

Constancia electrónica emitida por el Registro General de Adquisiciones del Estado (RGAE), en la que consta que se encuentra habilitado para ofertar en la presente Modalidad Específica, contando con las especialidades siguientes:

9511 Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico y,
6202 Consultoría de informática, telecomunicaciones, gestión de instalaciones informáticas y programación.

"SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS INTEGRADOS MÜHLBAUER SCP2000, UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-"

I. FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO:

Se requiere la contratación del **"SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS INTEGRADOS MÜHLBAUER SCP2000, UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-"** con la finalidad de asegurar la continuidad en las operaciones de los 2 equipos SCP2000 y así evitar cualquier atraso en el proceso de personalización y entrega al ciudadano del Documento Personal de Identificación (DPI).

II. ALCANCE DEL SERVICIO:

Se requiere la contratación del **"SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS INTEGRADOS MÜHLBAUER SCP2000, UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-"** por un plazo de 12 meses, el cual deberá ser prestado en el lugar que se le indique por escrito a **LA CONTRATISTA** por parte de la Dirección de Procesos del RENAP.

III. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

LA CONTRATISTA proveerá el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para hardware y el software de los equipos integrados Mühlbauer SCP2000, que forman parte del Sistema de Impresión de Documentos, así como el servicio de soporte técnico especializado.

IV. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

El servicio de mantenimiento preventivo, así como el mantenimiento correctivo y soporte técnico especializado para la resolución de incidentes, incluye lo siguiente:

- a) Soporte en la integración del script de personalización del Documento Personal de Identificación (DPI) las veces que sean necesarias para el **RENAP**, atendiendo como mínimo los siguientes aspectos:
 - i. Configuración de los parámetros e información del módulo de grabado por láser y del módulo de inyección de tinta en el Layout de las tarjetas, así como del módulo de codificación del circuito integrado (CHIP) y módulo de policarbonato líquido.
 - ii. La actualización, modificaciones e integración con otros sistemas necesarios (Infraestructura de Llave Pública -PKI- por sus siglas en inglés) y cualquier otra que el **RENAP** solicite.

Para atender e implementar lo anterior, se deberá realizar dentro del plazo de 20 días hábiles de recibida la solicitud. El porcentaje de la penalización por el incumplimiento de los días hábiles será la siguiente:

TIEMPO	PENALIZACIÓN (Del total del valor de la Factura)
De 21 a 26 días hábiles	25%
De 27 días hábiles en adelante	50%

Se exceptúa la creación de un nuevo script (códigos de programación) para lo cual deberá ser integrado en un tiempo no mayor a 40 días hábiles, si excede este último plazo, será aplicado lo establecido en el artículo 85 de la Ley de Contrataciones del Estado y 62 Bis del Reglamento.

De existir incumplimiento, el Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP, informará a la Comisión Receptora nombrada para el efecto, quién será la encargada de computar los plazos e informar a la autoridad superior competente.

b) Soporte y actualización para el Sistema de Preparación de Datos (DATA PREPARATION) del Documento Personal de Identificación (DPI) las veces que sean necesarias para el **RENAP**, atendiendo como mínimo:

- Modificaciones en los datos de entrada y salida de la preparación de datos.
- Integración con el Sistema de Impresión de Documentos

Actualización y soporte para el Sistema de Preparación de Datos (DATA PREPARATION), deberá realizarse en un plazo que no exceda de 10 días hábiles.

El porcentaje de la penalización por el incumplimiento de los días hábiles será la siguiente:

TIEMPO	PENALIZACIÓN (Del total del valor de la Factura)
De 11 a 21 días hábiles	25%
De 22 días hábiles en adelante	50%

Se exceptúa el reemplazo del mismo, para lo cual tendrá que ser integrado en un plazo de 25 días hábiles, si excede este último plazo, será aplicado lo establecido en el artículo 85 de la Ley de Contrataciones del Estado y 62 Bis del Reglamento.

De existir incumplimiento, el Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP informará a la Comisión Receptora nombrada para el efecto, quien será la encargada de computar los plazos e informar a la autoridad superior competente.

- c) Actualización, soporte y mantenimiento de los equipos del Módulo de Seguridad de Hardware (HSM) por sus siglas en inglés y firmadores digitales.
- d) Soporte de 2do. Nivel.
- e) Soporte de 3er. Nivel.
- f) Plataforma de tickets de servicio del fabricante.
- g) Prioridades para la solución de incidentes.
- h) Mantenimiento preventivo y correctivo para cada equipo de personalización.
- i) Partes, repuestos y suministros.
- j) Garantía de servicio.
- k) Condiciones del servicio.
- l) Informes Mensuales.

1. DIAGNÓSTICO GENERAL DE LOS EQUIPOS:

LA CONTRATISTA realizará un diagnóstico general de los equipos al iniciar el servicio y posterior al último mantenimiento preventivo programado, el cual será realizado por personal certificado por el Fabricante de los Equipos de Personalización; y presentarlo al ENLACE nombrado por la Dirección de Procesos del RENAP.

El diagnóstico inicial será realizado dentro del plazo de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación a **LA CONTRATISTA**, de la aprobación del Plan de Acción, formatos a presentar en los informes y cronograma de actividades, por parte del **RENAP**.

El diagnóstico final será realizado dentro del plazo de 5 días hábiles posteriores a la finalización del último mantenimiento preventivo programado.

El informe del Diagnóstico General será entregado al ENLACE designado 2 días hábiles posteriores a la finalización de cada uno; como mínimo, deberá contener los siguientes componentes:

- a) Tiempo de vida útil del diodo del láser.
- b) Verificación de los módulos:
 - Entrada de tarjetas.
 - Inspección Visual.
 - Codificación de Chip.
 - Unidad de Volteo de tarjetas.
 - Impresión de inyección de tinta y policarbonato líquido.
 - Grabado por láser.
 - Salida de tarjetas.
- c) Verificación de hardware y software.
- d) Evaluar e indicar la versión de software actual, si es necesaria la actualización o en su defecto si tiene soporte por parte del fabricante.

e) Verificación de componentes de activación manual (Switch, llaves, botones de emergencia).

f) Tiempo de vida útil de los filtros.

2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y NIVELES DE SOPORTE PARA LOS EQUIPOS MÜHLBAUER SCP2000:

Equipos de personalización que recibirán el servicio:

Equipo de personalización	Serie
SCP2000	10000301697
SCP2000	10000301696

LA CONTRATISTA proveerá, servicio de soporte para los equipos SCP2000, para atención de fallas de cualquier índole, que incluye, como mínimo:

2.1 Soporte telefónico y/o vía remota para asistencia por parte de un técnico especialista del equipo de personalización, con un tiempo máximo de respuesta de 90 minutos.

2.2 Soporte por Sistema de Tickets que proveerá **LA CONTRATISTA** y por correo electrónico, 24 horas, los 7 días de la semana.

2.3 Soporte presencial por parte de técnico especialista residente en la República de Guatemala, quien estará disponible cuando el **RENAP** lo requiera, con un tiempo máximo de respuesta de 5 horas en el perímetro de la ciudad de Guatemala, el cual se aumentará en razón de la distancia.

LA CONTRATISTA cumplirá con una estructura de soporte y mantenimiento de acuerdo a los siguientes niveles:

a) Soporte de Segundo Nivel:

El objetivo del soporte de Segundo Nivel es brindar soporte y realizar el mantenimiento correctivo de los equipos y/o aplicaciones cuando la envergadura del problema supere el soporte técnico establecido por el

RENAP.

Este soporte será realizado bajo la responsabilidad únicamente de **LA CONTRATISTA** quien realizará el soporte de forma presencial o remota, con recursos nacionales o internacionales necesarios para la solución de la falla, el cual incluye como mínimo, lo siguiente:

- 1) Realizar diagnóstico
- 2) Determinar la solución de los archivos LOG
- 3) Análisis y Corrección de errores de software y hardware

En caso la falla no sea resuelta en un plazo máximo de 10 horas se procederá a escalar de inmediato al soporte de Tercer Nivel, notificando al **RENAP** de manera inmediata.

b) Soporte de Tercer Nivel:

La asistencia de Tercer Nivel será solventada por personal del FABRICANTE, lo cual será acreditado por **LA CONTRATISTA**, en un plazo no mayor de 36 horas contadas desde el momento que es escalado al presente nivel, el servicio será coordinado por **LA CONTRATISTA** con el fin de resolver el incidente bajo las condiciones del servicio.

En caso de incumplimiento en el plazo máximo para que el personal del FABRICANTE se presente en el sitio, se descontarán las horas para la resolución del problema y se aplicará la tabla de penalización de tiempo de interrupción de servicio.

A efecto de garantizar la continuidad de las operaciones, **LA CONTRATISTA**, al cumplirse las 36 horas, enviará por correo electrónico al ENLACE designado por el RENAP y al Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP el Plan de Acción Eficaz para la solución de fallas en aquellos casos en que los problemas no fueren solucionados

dentro del plazo indicado. Las acciones contempladas dentro del plan no generarán costo alguno para el **RENAP**. Una vez resuelta la falla, **LA CONTRATISTA** debe emitir un Informe Circunstanciado, el cual deberá contener como mínimo una breve referencia indicando fallas, nivel de soporte y la solución al mismo y deberá ser entregado al ENLACE designado por la Dirección de Procesos del RENAP, en un plazo máximo de 2 días hábiles.

De la interrupción del funcionamiento de los equipos:

La interrupción en el funcionamiento de uno o ambos Equipos de Personalización, (excepto puntos i y ii de los incisos a) y b) del numeral romano IV de las presentes Especificaciones Técnicas), tendrá como máximo un plazo de 36 horas para resolver el inconveniente suscitado, de lo contrario será penalizado de acuerdo a la siguiente tabla:

TIEMPO DE INTERRUPTIÓN DE SERVICIO	PENALIZACIÓN (Del total del valor de la Factura)
Mayor a 36 horas hasta 60 horas	30%
Mayor a 60 horas hasta 72 horas	60%
Mayor a 72 horas	100%

A efecto de garantizar la continuidad de las operaciones en el Sistema de Impresión de Documentos, **LA CONTRATISTA**, aplicará el Plan de Acción Eficaz en aquellos casos en que los problemas no fueren solucionados en un plazo de 36 horas. Las acciones contempladas dentro del plan no generarán costo alguno para el **RENAP**. Se debe emitir un Informe Circunstanciado, el cual deberá ser entregado al ENLACE designado por la Dirección de Procesos del RENAP.

Se exceptúa de la tabla de penalización, en caso se determine que, del resultado del diagnóstico de la falla, sea necesario un componente o repuesto que no se encuentre en el stock, **LA CONTRATISTA** deberá resolver el inconveniente en un plazo que no exceda de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación del Plan de Acción. En caso de incumplimiento será aplicado lo establecido en el artículo 85 de la Ley de Contrataciones del Estado y 62 Bis del Reglamento.

De existir incumplimiento, el Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP informará a la Comisión Receptora nombrada para el efecto, quien será la encargada de computar los plazos e informar a la autoridad superior competente.

Para cada una de las sesiones de acceso por escritorio remoto, **LA CONTRATISTA** deberá realizar una grabación de la sesión, la cual debe ser anexada a los informes mensuales que **LA CONTRATISTA** entregue, mediante medio magnético.

3. PLAN DE CONTINUIDAD OPERACIONAL:

LA CONTRATISTA será responsable que los equipos de personalización SCP2000 estén disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, durante el plazo de prestación del servicio.

En caso de que uno o ambos equipos y/o el sistema de impresión se inhabilitara, derivado del mantenimiento, el soporte o cualquier desperfecto de partes o piezas, **LA CONTRATISTA**, a su costo, proveerá un equipo (s) de similares características y continuidad operacional en un término que no exceda de 40 días hábiles, dicho equipo no podrá retirarse de las instalaciones del **RENAP** hasta que el (los) equipo (s) institucional (es) sea (n) restablecido (s) en su funcionamiento, de no ser restablecido, deberá (n) reemplazarse, sin costo adicional para el Registro Nacional de las Personas.

4. PLATAFORMA DE TICKETS:

LA CONTRATISTA, proporcionará acceso a la Plataforma de Tickets, donde el personal designado por el RENAP podrá reportar los incidentes, fallas y otras solicitudes. Este mismo ofrecerá la posibilidad de generar tickets en línea y garantizar una total trazabilidad, transparencia y creación del historial.

LA CONTRATISTA deberá impartir la Transferencia de Conocimientos sobre el uso de la Plataforma de Tickets, dentro del plazo de 10 días hábiles contados a partir de la notificación a **LA CONTRATISTA**, de la aprobación del Plan de Transferencia de Conocimientos realizado por la Dirección de Procesos del RENAP.

Cada ticket que se genere en la plataforma deberá actualizarse con las acciones que realice **LA CONTRATISTA**, con la finalidad de solucionar la falla reportada y el **RENAP** podrá solicitar avances de la solución de la misma, en cualquier momento a través de dicha plataforma, con relación al ticket abierto hasta que la falla sea solucionada, tomando en cuenta que el período máximo para escalar la falla es de 36 horas para Soporte de Tercer Nivel, en caso de incumplimiento, falta de atención, seguimiento, trazabilidad o retroalimentación hacia el **RENAP**, **LA CONTRATISTA** será penalizada con el 15% aplicado a la siguiente factura mensual.

El Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP informará a la Comisión Receptora nombrada para el efecto, quién será la encargada de computar los plazos e informar a la autoridad superior competente.

5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS EQUIPOS DE PERSONALIZACIÓN:

LA CONTRATISTA, realizará 1 mantenimiento preventivo mensual por equipo y proporcionará 1 técnico certificado por el FABRICANTE del equipo. El técnico


Dr. Rodolfo Eduardo Arias Herrera
Director Ejecutivo
Registro Nacional de las Personas - RENAP
Guatemala, Guatemala


M. Mercedes
Mantener ID Services GmbH
Luisenpark 15-47, 10119 Berlin, Germany
Tel: +49 30 2500 200, Fax: +49 30 2500 201
Email: info@id-services.de
www.id-services.de

que se presente a **RENAP** deberá entregar un informe detallado de las acciones realizadas, en cada intervención.

La cita para el mantenimiento preventivo y la transferencia de conocimiento será coordinada entre **LA CONTRATISTA** y el **RENAP**, a través del Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP.

5.1 Boletas de servicio:

En cada mantenimiento preventivo y correctivo, **LA CONTRATISTA** deberá presentar una boleta de servicio en la cual incluirá como mínimo lo siguiente:

- a. Nombre del técnico
- b. Modelo y serie del equipo
- c. Motivo de la visita
- d. Trabajo realizado y recomendaciones técnicas
- e. Fecha y hora de llegada
- f. Contador del equipo
- g. Partes utilizadas y cantidad
- h. Observaciones

La boleta de servicio original, será anexada al informe mensual y debe entregarse una copia al Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP.

Para cada mantenimiento preventivo, Comunicación Social del RENAP realizará una grabación de los mismos, coordinado por el ENLACE, designado por la Dirección de Procesos del RENAP.

6. VISITAS TRIMESTRALES:

LA CONTRATISTA incluyó en su propuesta visitas trimestrales por parte del FABRICANTE.

Las tareas a realizar, como mínimo, serán:

- a. Realización de auditoría de los servicios preventivos y correctivos realizados
- b. Inspección a los equipos
- c. Informe de la visita, el cual será entregado al ENLACE designado por la Dirección de Procesos.

Para cada visita trimestral por parte del FABRICANTE, Comunicación Social del RENAP realizará una grabación de los mismos, coordinado por el ENLACE, designado por la Dirección de Procesos del RENAP.

7. CONSTANCIA DE FUNCIONALIDAD:

LA CONTRATISTA entregará constancia donde certifique que los equipos se encuentran en óptimas condiciones para la personalización del Documento Personal de Identificación (DPI). La constancia en mención será entregada adjunta al Informe Mensual o cuando lo requiera la Dirección de Procesos del RENAP.

8. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:

10 días hábiles posteriores a la publicación de la Resolución de Aprobación del presente Contrato Administrativo, en el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (GUATECOMPRAS), **LA CONTRATISTA** entregará al ENLACE designado por la Dirección de Procesos del RENAP, los siguientes documentos:

- i. Plan de Acción: Incluirá información acerca de cómo se realizarán los mantenimientos preventivos mensuales, correctivos (Segundo Nivel) y visitas del FABRICANTE trimestrales, configuración del sistema, entre otros.
- ii. Formatos a presentar en los informes: Boletas de servicio, formato de informe de diagnóstico, informe de mantenimiento preventivo, entre otros.
- iii. Cronograma de Actividades: Incluirá todas las actividades que se realizarán

durante el plazo de la prestación del servicio.

- iv. Plan de Transferencia de Conocimientos: Abarcará lo descrito en el numeral 9 de las presentes Especificaciones Técnicas.

Lo detallado en los numerales romanos del i. al iii. será analizado y aprobado por el Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP, en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de los mismos, de existir observaciones deberán subsanarse dentro del mismo plazo.

La fecha de aprobación de los documentos referidos, será notificada a **LA CONTRATISTA** y a la Comisión Receptora mediante el ENLACE designado por la Dirección de Procesos del RENAP, a más tardar 1 día hábil posterior de recibido por éste.

9. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS:

LA CONTRATISTA, durante el tiempo que dure el mantenimiento preventivo y correctivo, será responsable de la transferencia de conocimientos, la cual será impartida por personal técnico certificado por el Fabricante, y dirigida al personal del RENAP que la Dirección de Procesos designe.

Para garantizar la transferencia de conocimientos, **LA CONTRATISTA** propondrá el perfil idóneo o bien el mínimo del personal técnico o profesional que sea designado para la asistencia a las sesiones que desarrollen la transferencia de conocimientos.

El Plan de Transferencia de Conocimientos contendrá, como mínimo, lo siguiente:

1. Presentación:

Breve introducción del tema

2. Objetivos:

Deben ser específicos y medibles

3. Temática:

Temas y subtemas

4. Metodología: en esta sección se indicará:

- a. Modalidad: Charla, Conferencia, Taller, Curso o Diplomado
- b. Tipo: Virtual o presencial
- c. Tiempo en que se impartirá la Transferencia de Conocimientos
- d. Actividades a realizar
- e. Programación

5. Evaluación:

- a. De entrada o diagnóstico
- b. De conocimiento (se realiza al final de la Transferencia de Conocimientos con el propósito de evidenciar el conocimiento adquirido o reforzado durante la misma)
- c. De satisfacción (tiene el propósito de evidenciar si se alcanzó la expectativa de los participantes)

6. Constancia de Transferencia de Conocimientos, si es charla o conferencia.

(máximo cuatro horas)

7. Constancia de aprovechamiento de Transferencia de Conocimientos, si es taller, curso o diplomado. (de cuatro horas en adelante)

Observaciones:

- a) Se llevará un registro de asistencia de los participantes
- b) Documentar todo lo actuado por medio de fotografías y si es posible filmación.
- c) Se entregará material de apoyo a los participantes tales como manuales, libros u otros.
- d) Los Técnicos o formadores externos a la institución presentarán Hoja de Vida en la que hagan constar que se encuentran Certificados por el

FABRICANTE del equipo de personalización, y los estudios realizados, así como la experiencia que le faculta para impartir la Transferencia de Conocimientos.

- e) Los diferentes eventos de Transferencia de Conocimientos, serán coordinados por la Dirección de Capacitación del RENAP, con el fin de llevar los registros correspondientes.

La Transferencia de Conocimientos incluirá, como mínimo, los siguientes temas:

1. Manejo y operación de los equipos integrados Mühlbauer SCP2000.
2. Descripción de la tecnología de láser/Color de Mühlbauer.
3. Medidas de seguridad que puede personalizar en el DPI.
4. Sistema de preparación de Datos.
5. Servicio y limpieza preventiva de los cabezales de impresión en los módulos de color y policarbonato líquido.
6. Correcta instalación, manejo y reemplazo de consumibles.
7. Vida útil de los principales componentes de los equipos y consumibles.
8. Cualquier otro tema que el **RENAP** requiera.

Se evaluará a los asistentes después de cada transferencia de conocimientos, compartiendo dichas evaluaciones con el **RENAP** e indicando qué personas aprueban. Para efectos de entrega de la constancia respectiva por parte de **LA CONTRATISTA**.

Tendrá una duración mínima de 48 horas, quedando a discreción de **LA CONTRATISTA** la distribución del tiempo. La Transferencia de Conocimientos que está contemplada en el apartado de Mantenimiento Preventivo podrá computarse para los efectos del Plan de Transferencia de Conocimientos.

El ENLACE designado por la Dirección de Procesos del RENAP, deberá trasladar el Plan de Transferencia de Conocimientos, para su respectiva

aprobación por parte de la Dirección de Capacitación del RENAP, en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la recepción del mismo, de existir observaciones deberán subsanarse dentro del mismo plazo.

PARTES, REPUESTOS E INSUMOS:

LA CONTRATISTA proveerá los suministros originales nuevos, garantizando el buen y correcto funcionamiento de todos los componentes de los equipos de personalización, sin costo adicional para el **RENAP**.

LA CONTRATISTA incluirá, como mínimo, los siguientes insumos por la duración total del plazo de la prestación del servicio:

- a) Espuma Limpiadora
- b) Paños industriales y de microfibra
- c) Gafas de seguridad
- d) Aire comprimido
- e) Alcohol Isopropílico, y
- f) Cualquier otro insumo necesario para el óptimo funcionamiento del equipo de personalización y que garantice el Plan de Continuidad Operacional.

LA CONTRATISTA entregará al **RENAP** los insumos, para utilizarlos en cada mantenimiento programado, éstos serán propiedad del **RENAP**.

Se deberá tomar en cuenta que cualquier sustitución de partes, repuestos y toda pieza dañada que realice **LA CONTRATISTA**, también pasará a ser propiedad del **RENAP** de forma inmediata, lo cual no tendrá ningún costo adicional.

LA CONTRATISTA incluirá, 1 kit de mantenimiento que contiene las piezas de desgaste típicas, para cada equipo de personalización por la duración total del plazo de la prestación del servicio.

10. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

LA CONTRATISTA brindará como mínimo:

- a. Soporte en la integración del script del Documento Personal de Identificación (DPI), tanto en la tarjeta como en el Circuito Integrado (Chip).
- b. Soporte y actualización para el Sistema de Preparación de Datos (DATA PREPARATION) del Documento Personal de Identificación (DPI).
- c. Plan de Acción, formatos a presentar en los informes, Cronograma de actividades y Plan de Transferencia de Conocimientos.
- d. El Soporte de Segundo Nivel, para el software de los equipos y sistema de codificación de chip: Soporte vía telefónica, con acompañamiento físico del técnico certificado por el FABRICANTE; debiendo brindar cobertura a partir del día hábil siguiente a la publicación en GUATECOMPRAS, de la Resolución de Aprobación del presente Contrato Administrativo.
- e. El Soporte de Tercer Nivel: Servicio de mantenimiento correctivo para equipo de personalización de forma presencial, el cual únicamente se ejecutará por personal técnico certificado por el FABRICANTE; se brindará cobertura a partir del día hábil siguiente a la publicación en el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (GUATECOMPRAS), de la Resolución de Aprobación del presente Contrato Administrativo.
- f. El Primer Mantenimiento Preventivo: iniciará 10 días hábiles posteriores a la notificación de la aprobación, por parte del **RENAP**, del Plan de Acción y Cronograma de actividades; y los servicios restantes se realizarán según la calendarización propuesta por **LA CONTRATISTA** y aprobada por el **RENAP**.
- g. **LA CONTRATISTA** realizará una transferencia de conocimientos al personal designado por la Dirección de Procesos del RENAP, de lo cual **LA CONTRATISTA** presentará certificación del FABRICANTE, y la anexará al informe mensual que corresponda, los listados de asistencia firmados por el

personal del RENAP que recibió la transferencia de conocimientos, indicando el tema, fecha y hora de la actividad.

- h. En los dos niveles de soporte, es necesario recibir la atención que corresponda dentro del horario del Centro de Impresión del RENAP en horario de 24 horas, los 7 días de la semana, durante el plazo de la prestación del servicio.
- i. Diagnóstico General Inicial y Final de los equipos de personalización Mühlbauer SCP2000, certificado por el FABRICANTE del equipo de personalización.
- j. Entrega del kit de mantenimiento al **RENAP** por parte de **LA CONTRATISTA**, 10 días hábiles contados a partir de la notificación de la aprobación del Plan de Acción, formatos a presentar en los informes y cronograma de Actividades por el **RENAP**.
- k. Iniciación del servicio: El servicio iniciará dentro del plazo de 2 días hábiles posteriores del día de notificación de aprobación del Plan de Acción, formatos a presentar en los informes y cronograma de Actividades.
- l. Documentación relacionada a la Plataforma de Tickets, es decir, descripción de la plataforma a utilizar y otras que **LA CONTRATISTA** considere necesarias.
- m. Cualquier otra que el **RENAP** requiera.

11. INFORMES MENSUALES:

LA CONTRATISTA entregará al ENLACE designado por la Dirección de Procesos del RENAP, un informe mensual, dentro de los 5 días hábiles del mes siguiente al que fue prestado el servicio, el cual posteriormente será trasladado a la Comisión Receptora con copia al Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP; y contendrá una bitácora con los siguientes incisos, como mínimo:


Sr. Rodolfo Escobar Arriaga Herrera
Director Ejecutivo
Registro Nacional de las Personas - RENAP
Guatemala, Guatemala


Mühlbauer ID Services GmbH
High Tech International
8 Avenida 15-45 zona 15, Edificio Centro Empresarial,
Torre 1, oficina 303, Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 22330028
info@muhlbauerid.com.gt

- a) Fallas atendidas, indicando la fecha y hora de inicio de la incidencia, el nivel y prioridad con el cual fue resuelta la misma, el tiempo de finalización y el origen de la falla, así como el nombre completo del técnico que atendió y constancia de transferencia de conocimientos si aplicare.
- b) Constancia de funcionalidad garantizada para la producción de los Documentos Personales de Identificación, esta será validada por el Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP.
- c) Inventario de repuestos disponibles del equipo de personalización a utilizarse en el mismo.
- d) Listados de asistencia firmados por el personal del RENAP que recibió la transferencia de conocimientos, indicando el tema, fecha y hora de la actividad, si aplicare.
- e) Listado de piezas reemplazadas detallando: nombre de la pieza, número de serie o código de parte y causa del reemplazo, si aplicare.
- f) Verificación del software, versiones que se encuentran en operación en el sistema de personalización SCP2000, cambios o actualizaciones realizadas y certificar que la última versión instalada cuenta con soporte y que es funcional para dicho equipo.
- g) Programación o reprogramación de las actividades para el siguiente mes.

En el último informe mensual entregado por **LA CONTRATISTA**, incluirá el historial de tickets generados en la Plataforma de Tickets y su respectiva trazabilidad.

El informe mensual será entregado al Enlace del RENAP atendiendo lo siguiente:

ACTIVIDAD	PLAZO	RESPONSABLE
Entrega del Informe por parte de LA CONTRATISTA hacia el ENLACE	5 días hábiles del mes siguiente al que fue prestado el servicio	LA CONTRATISTA
Validación y/o solicitud de subsanación	8 días hábiles	Departamento de Impresión, Dirección de Procesos del RENAP
Aprobación	2 días hábiles	ENLACE

Una vez aprobado se trasladará copia de este informe al Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP y el original a la Comisión Receptora nombrada para su incorporación en el expediente administrativo.

Método de validación

La Dirección de Procesos del RENAP a través del Departamento de Impresión del RENAP, rendirá informe de entera satisfacción de forma mensual, donde se detalle que los equipos de personalización Mühlbauer SCP2000 cumplen con los requerimientos de personalización de grabado de CHIP y Layout para el Documento Personal de Identificación (DPI), sin interrupciones o mensajes de alerta que puedan provocar alguna interrupción en la producción del mismo.

12. ENLACE:

La Dirección de Procesos del RENAP designará una persona que fungirá como ENLACE, quien coordinará cualquier tipo de comunicaciones entre el **RENAP** y **LA CONTRATISTA**, así como velar por el cumplimiento de las cláusulas del Contrato Administrativo derivado de la contratación del "**SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS INTEGRADOS MÜHLBAUER SCP2000, UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-**".

QUINTA. PRECIO MENSUAL Y PRECIO TOTAL: I. PRECIO MENSUAL: a) El precio mensual por el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos integrados Mühlbauer SCP2000 es de doscientos cincuenta y cuatro mil ochocientos quetzales exactos (Q.254,800.00). b. El precio total por los doce (12) meses del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos integrados Mühlbauer SCP2000 es de tres millones cincuenta y siete mil seiscientos quetzales exactos (Q.3,057,600.00). c. El precio mensual por el servicio de soporte técnico especializado para los equipos integrados Mühlbauer SCP2000 es de trescientos ochenta y dos mil doscientos quetzales exactos (Q.382,200.00). d. El precio total por los doce (12) meses del servicio de soporte técnico especializado para los equipos integrados Mühlbauer SCP2000 es de cuatro millones quinientos ochenta y seis mil cuatrocientos quetzales exactos (Q.4,586,400.00). **II. PRECIO TOTAL:** El precio total del presente Contrato Administrativo es de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL QUETZALES EXACTOS (Q.7,644,000.00)**, que incluye el Impuesto al Valor Agregado -IVA-, así como todos los impuestos, tasas, seguros, arbitrios o cualquier otro gasto o impuestos que exija la ley. El **RENAP** no reconocerá ni pagará sobrecostos por fluctuación de precios. **SEXTA. FORMA DE PAGO:** El pago a efectuar a **LA CONTRATISTA** se hará de forma parcial por mes de servicio recibido a satisfacción; de conformidad con lo establecido en el artículo 62 de la Ley de Contrataciones del Estado, dentro del plazo de treinta (30) días posteriores a la fecha de presentación a la Dirección de Presupuesto de los documentos siguientes: i) Fotocopia del presente Contrato Administrativo. ii) Fotocopia de la Resolución de Aprobación del presente Contrato Administrativo. iii) Fotocopia certificada por la Secretaría General del RENAP del Acta Administrativa de iniciación respectiva, suscrita por la Comisión Receptora

nombrada para el efecto. (Únicamente en el primer mes de servicio). **iv)** Fotocopia certificada por la Secretaría General del RENAP del Acta Administrativa de Recepción Mensual respectiva, suscrita por la Comisión Receptora nombrada para el efecto. **v)** Informe mensual emitido por **LA CONTRATISTA** de conformidad con las Especificaciones Técnicas, aprobado por el enlace designado por la Dirección de Procesos del RENAP. **vi)** Constancia de Funcionalidad presentada por **LA CONTRATISTA** donde certifique que el equipo se encuentra en óptimas condiciones para la personalización del Documento Personal de Identificación (DPI), en caso se adjunte al informe mensual. **vii)** Factura Electrónica emitida a nombre de: Registro Nacional de las Personas, con Número de Identificación Tributaria (NIT) cincuenta y dos millones cuatrocientos sesenta y nueve mil cincuenta (52469050), donde se consigne el tipo de servicio. Se deberá presentar factura electrónica FEL de conformidad con la Resolución número SAT guion DSI guion trescientos noventa y ocho guion dos mil veintiuno (SAT-DSI-398-2021), del veintinueve de abril de dos mil veintiuno de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT, según Acuerdo de Directorio Número trece guion dos mil dieciocho (13-2018), correspondiente a la implementación del régimen de factura electrónica SAT. **viii)** Cualquier otra documentación que RENAP requiera. **SÉPTIMA. PARTIDA PRESUPUESTARIA:**

El pago se realizará con cargo a las partidas presupuestarias números dos mil veinticinco guion once millones ciento cuarenta mil sesenta y seis guion cero uno guion cero cero guion cero cero cero guion cero cero tres guion cero cero cero guion ciento ochenta y seis guion cero ciento uno guion treinta y uno guion cero cero cero guion cero cero cero cero (2025-11140066-01-00-000-003-000-186-0101-31-0000-0000) y dos mil veinticinco guion once millones ciento cuarenta mil sesenta y seis guion cero uno guion cero cero guion cero cero cero guion cero cero tres guion cero cero cero guion ciento sesenta y nueve guion cero

ciento uno guion treinta y uno guion cero cero cero cero guion cero cero cero cero (2025-11140066-01-00-000-003-000-169-0101-31-0000-0000) del Centro de Costo: mil ochenta y uno (1081) "Actividades Centrales", Producto: cero cero cero guion cero cero tres (000-003) "Informática y Estadística", Subproducto: cero cero cero guion cero cero tres guion cero cero cero uno (000-003-0001) "Informática y Estadística"; y/o cualquier otra partida presupuestaria o fuente de financiamiento para mejor aplicación del gasto que se pueda afectar en el futuro conforme disponibilidad financiera y presupuestaria de la institución. **OCTAVA. TIEMPO DE INICIACIÓN DEL SERVICIO:** El servicio contratado deberá iniciar dentro del plazo de dos (2) días hábiles posteriores del día de notificación de aprobación por parte del **RENAP** del Plan de Acción, Formatos a presentar en los informes y cronograma de actividades, de conformidad con las Especificaciones Técnicas estipuladas en el presente Contrato Administrativo. La Comisión Receptora dejará constancia en Acta Administrativa de la iniciación del servicio, conforme a lo estipulado en el presente Contrato Administrativo, la oferta presentada y los Términos de Referencia respectivos, teniendo a la vista el informe emitido por la Dirección de Procesos del RENAP que indique la fecha en que dio inicio el servicio contratado. **NOVENA. LUGAR DE ENTREGA:** El servicio contratado, será prestado en las instalaciones que se indique por escrito a **LA CONTRATISTA** por parte de la Dirección de Procesos del RENAP. **LA CONTRATISTA**, diez (10) días hábiles posteriores a la publicación en el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (GUATECOMPRAS) de la Resolución de Aprobación del presente Contrato Administrativo, entregará al enlace designado por la Dirección de Procesos del RENAP, los siguientes documentos: Plan de acción, formatos a presentar en los informes, cronograma de actividades y Plan de transferencia de conocimientos. La Comisión Receptora nombrada por la Autoridad Administrativa Superior del

RENAP, dejará constancia en Acta Administrativa de la Recepción mensual del servicio contratado, teniendo a la vista el informe mensual emitido por **LA CONTRATISTA**, así como el informe mensual de entera satisfacción, emitido por la Dirección de Procesos del RENAP, en cumplimiento al apartado de método de validación de las Especificaciones Técnicas respectivas. **DÉCIMA. RETRASO EN LA ENTREGA:** Si **LA CONTRATISTA** incurriere en retraso en la iniciación y prestación mensual del servicio objeto del presente Contrato Administrativo, se le sancionará con el pago de una multa entre el uno al cinco por millar, de conformidad con lo que establecen los artículos 85 de la Ley de Contrataciones del Estado y 62 Bis de su Reglamento. La determinación del atraso en la entrega se realizará con base al tiempo que se estipule en el presente Contrato Administrativo, y el cálculo de la sanción se realizará por días de atraso debiendo aplicarse las multas, sin perjuicio de la facultad que tiene la entidad contratante para exigir el cumplimiento del presente Contrato Administrativo o para rescindirlo. En cumplimiento al artículo 35 de la Ley de Contrataciones del Estado, las sanciones, serán notificadas de forma electrónica a través del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (GUATECOMPRAS) y surtirán efectos al día siguiente de su publicación en dicho sistema. Si habiendo transcurrido el plazo fijado para el pago de la sanción impuesta, el obligado no lo hiciere efectivo, de oficio la Dirección de Presupuesto del RENAP requerirá por única vez a **LA CONTRATISTA** su cumplimiento, previniéndolo que, en caso de persistir la negativa a realizar el pago de la sanción, se procederá a inhabilitarlo en el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (GUATECOMPRAS), sin perjuicio de continuar con el cobro en la vía judicial. **DÉCIMA PRIMERA. ENLACE:** La Dirección de Procesos del RENAP designará a una persona que fungirá como enlace, quien deberá coordinar cualquier tipo de comunicaciones entre el **RENAP**

y **LA CONTRATISTA** y velará por el cumplimiento de las cláusulas del presente Contrato Administrativo derivado de la contratación del "SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS INTEGRADOS MÜHLBAUER SCP2000, UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-". **DÉCIMA SEGUNDA. COMISIÓN RECEPTORA Y COMISIÓN RECEPTORA Y LIQUIDADORA:** Para tal efecto, se nombrará a las Comisiones, para las siguientes actuaciones: **A. RECEPCIÓN PARCIAL:** El **RENAP** a través de la Autoridad Administrativa Superior, nombrará a los integrantes de la Comisión Receptora para que procedan a hacer constar la iniciación del servicio y las recepciones parciales de forma mensual del servicio contratado, de conformidad con lo establecido en el artículo 55 de la Ley de Contrataciones del Estado y 46 de su Reglamento. **B. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN:** El **RENAP** a través de la Autoridad Administrativa Superior, nombrará a los integrantes para la Comisión Receptora y Liquidadora quienes llevarán a cabo la Recepción Final o Definitiva y la Liquidación del presente Contrato Administrativo, de conformidad con lo establecido en los artículos 55, 56 y 57 de la Ley de Contrataciones del Estado y 46 de su Reglamento. **DÉCIMA TERCERA. GARANTÍA:** De conformidad con lo establecido en los artículos 65 y 69 de la Ley de Contrataciones del Estado; 55 y 56 de su Reglamento, la Garantía de Cumplimiento de Contrato deberá formalizarse mediante fianza o seguro de caución extendido a favor del Registro Nacional de las Personas, por una institución afianzadora y/o aseguradora de reconocida solvencia y capacidad económica debidamente autorizada para operar en la República de Guatemala. La Fianza o Seguro de Caución se hará efectiva sin necesidad de trámite o requerimiento judicial alguno. Debe considerarse adicionalmente que la Fianza o

Seguro de Caución a presentarse debe contener el nombre del propietario en caso de que **LA CONTRATISTA** sea una persona individual y en el caso de tratarse de una sociedad mercantil, la denominación o razón social. Conforme a lo establecido en el artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: "Autenticidad de las Fianzas. Para efectos de lo regulado en el artículo 69 de la Ley, la autenticidad de la fianza se verificará mediante la certificación de autenticidad que emita la entidad afianzadora, misma que deberá anexarse a la póliza respectiva, en donde se hará constar que la fianza ha sido emitida en cumplimiento de la Ley que rige la emisión de fianzas y que el firmante de la póliza posee las facultades y competencias respectivas." **LA CONTRATISTA** deberá otorgar a favor y a entera satisfacción del Registro Nacional de las Personas, **FIANZA O SEGURO DE CAUCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO** equivalente al diez por ciento (10%) del monto del presente Contrato Administrativo, de acuerdo a lo contenido en el artículo 55, numeral 1, del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Esta Fianza o Seguro de Caución deberá mantenerse vigente durante todo el plazo contractual o hasta que el **RENAP** entregue constancia de que el servicio contratado fue prestado a entera satisfacción. (Artículo 56 numeral 1. del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado). La Fianza o Seguro de Caución de Cumplimiento debe ser entregada al **RENAP** por **LA CONTRATISTA**, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de suscripción del presente Contrato Administrativo, como requisito previo para la aprobación del mismo. El **RENAP** podrá hacer efectiva la Fianza o Seguro de Caución de Cumplimiento cuando **LA CONTRATISTA** incumpla cualquiera de las condiciones establecidas en los documentos o en el presente Contrato Administrativo, o bien cuando el servicio contratado no fuese el adjudicado. La vigencia de esta fianza deberá ajustarse ante cualquier ampliación o variación del presente Contrato Administrativo,

Dr. Rodolfo Eduardo Artiga Petrasa
Director Ejecutivo
Registro Nacional de las Personas - RENAP
Guatemala, Guatemala

Mobilbau IDV Services GmbH
Hauptstrasse 10
50630 Köln, Germany
Telefon: +49 221 94025
info@mobilbau-idv.de www.mobilbau-idv.de

manteniendo las condiciones de cobertura que aplicaron al Contrato Administrativo original. **DÉCIMA CUARTA. VARIACIÓN EN CALIDAD O**

CANTIDAD: Si **LA CONTRATISTA** contraviene total o parcialmente el presente Contrato Administrativo variando la calidad o cantidad de lo contratado, será sancionada con una multa del cien por ciento (100%) del valor que represente la parte afectada de la negociación, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Ley de Contrataciones del Estado, además de ejecutarse la garantía de cumplimiento de contrato. **DÉCIMA QUINTA. VIGENCIA CONTRACTUAL:** La

vigencia del presente Contrato Administrativo es el periodo comprendido desde la fecha de aprobación del presente Contrato Administrativo hasta la fecha de aprobación de la Liquidación de este. **DÉCIMA SEXTA. PLAZO**

CONTRACTUAL: El plazo del presente Contrato Administrativo será de **DOCE (12) MESES**, contados a partir de la iniciación del servicio. **DÉCIMA SÉPTIMA.**

TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El **RENAP** podrá resolver la presente negociación, sin necesidad de declaración judicial alguna, por las causas siguientes: **a)** En caso de evidente negligencia de **LA CONTRATISTA** en cumplir con sus obligaciones; **b)** Si se le embargare a **LA CONTRATISTA** sumas que debieran pagarse y que le impida cumplir con sus obligaciones; **c)** Si **LA CONTRATISTA** incumple total o parcialmente las obligaciones contraídas en la presente negociación; **d)** Si **LA CONTRATISTA** no presenta las fianzas o seguros de caución a que está obligada conforme al presente Contrato Administrativo; **e)** Por convenir a los intereses del **RENAP**; y/o **f)** Por caso fortuito o fuerza mayor. El **RENAP** notificará por escrito a **LA CONTRATISTA** la determinación de dar por terminado el presente Contrato Administrativo por cualquiera de las causas mencionadas anteriormente. **DÉCIMA OCTAVA.**

CLÁUSULA RELATIVA AL COHECHO: Yo, **RUTH MERCEDES HERNÁNDEZ MENDOZA**, en la calidad con que actúo, manifiesto que conozco las penas

relativas al delito de cohecho así como las disposiciones contenidas en el Capítulo III del Título XIII del Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal. Adicionalmente, conozco las normas jurídicas que facultan a la Autoridad Superior de la entidad afectada para aplicar las sanciones administrativas que pudieren corresponderme, incluyendo la inhabilitación en el Sistema GUATECOMPRAS. (Artículo 3 del Acuerdo Ministerial 24-2010 del Ministerio de Finanzas Públicas). **DÉCIMA NOVENA. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD:**

La información, los documentos, procedimientos, licencias y demás actos que serán confirmados al proveedor del servicio o que se conozcan derivado de la contratación del servicio, reservados o no, serán tratados con carácter confidencial; por lo que el personal que directa o indirectamente intervenga en la ejecución del servicio, se obliga a lo siguiente: no revelar, difundir, publicar, vender, ceder, copiar, reproducir, inferir, interceptar, alterar, modificar, sustraer, dañar, inutilizar, destruir y comentar la información que obtengan con motivo del presente servicio, así como a no realizar un uso diferente del previsto en la adquisición, no utilizar dicha información para el ejercicio de actividad propia o de terceros; no la duplicarán, enajenarán, compartirán, venderán, arrendarán, transferirán o transmitirán a terceras personas en cualquier forma, medio, mecanismo, dispositivo o procesamiento, salvo autorización previa y escrita de ambas partes. Esta prohibición afecta a su personal directo o indirecto, sus consultores y el personal de estos o que en cualquier forma se encuentren ligados a la contratación. La responsabilidad sobre este aspecto será solidaria y mancomunada de estos frente a las partes, incluso después de la finalización del plazo contractual. Para tal efecto, las partes adoptarán las medidas y procedimientos adecuados que garanticen el cumplimiento de lo preceptuado en este apartado, así como la suscripción de los respectivos contratos de confidencialidad. **LA CONTRATISTA** presentará certificaciones que garanticen la

seguridad de la información. **VIGÉSIMA. ÚNICA PRÓRROGA:** El presente Contrato Administrativo podrá ser prorrogado por única vez, de conformidad con los artículos 51 de la Ley de Contrataciones del Estado y 43 de su Reglamento.

VIGÉSIMA PRIMERA. MODIFICACIÓN: El presente Contrato Administrativo puede ser objeto de modificación, ampliación, aclaración, adición o supresión, siempre que ello esté acorde a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento y exista acuerdo por escrito entre las partes. **VIGÉSIMA SEGUNDA.**

CONTROVERSIAS: En caso de discrepancia, los documentos contractuales prevalecen sobre cualquier otro que presente alguna de las partes. Cualquier diferencia, divergencia, reclamación o controversia derivada de la aplicación o interpretación relativa al incumplimiento, interpretación, aplicación y efectos derivados del presente Contrato Administrativo, será resuelta directamente entre **LA CONTRATISTA** y el **RENAP** en forma conciliatoria; y de no llegar a un arreglo, se someterán a la jurisdicción del Tribunal de lo Contencioso Administrativo, de conformidad con lo establecido en el artículo 102 de la Ley de Contrataciones del Estado. **VIGÉSIMA TERCERA. PACTOS PROCESALES:** Las partes contratantes manifestamos que señalamos como lugares para recibir notificaciones los siguientes: a) El **RENAP**, su Sede ubicada en Calzada Roosevelt trece guion cuarenta y seis (13-46) zona siete (7), municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, o en la dirección que notifique a **LA CONTRATISTA** si cambia de Sede; y b) **LA CONTRATISTA** en la quinta (5ta) avenida quince guion cuarenta y cinco (15-45) zona diez (10), Edificio Centro Empresarial Torre I, oficina trescientos tres (303), municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, o en la dirección que notifique por escrito al **RENAP**, si se cambia de domicilio; por lo que **LA CONTRATISTA**, a través de su **MANDATARIA ESPECIAL Y JUDICIAL CON REPRESENTACIÓN** manifiesta que renuncia al fuero de su domicilio, se somete a los Tribunales de Justicia de la

República de Guatemala que el **RENAP** elija y acepta como válidas y bien hechas las notificaciones que se le realicen en el lugar señalado, si no informare al **RENAP** por escrito cambio del mismo. **VIGÉSIMA CUARTA. APROBACIÓN:** Para que el presente Contrato Administrativo surta efectos legales, deberá ser aprobado por el Directorio del **RENAP**, de conformidad con la Ley de Contrataciones del Estado, sin lo cual carece de validez. **VIGÉSIMA QUINTA. ACEPTACIÓN:** En los términos consignados en las cláusulas anteriores, los otorgantes en las calidades con las que actuamos, aceptamos el presente Contrato Administrativo en cada una de sus partes y en todo su contenido, el cual hemos leído íntegramente, y estando bien enterados de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales, lo ratificamos, aceptamos y firmamos, quedando contenido en dieciocho (18) hojas de papel bond impresas en ambos lados las primeras diecisiete (17) y la presente únicamente en su lado anverso, todas con membrete del **RENAP**.



Dr. Rodolfo Estuardo Aragón Herrera
Director Ejecutivo
f) Registro Nacional de las Personas - RENAP -
Guatemala, Guatemala
RENAP



f) **LA CONTRATISTA**
Mühlbauer
High Tech International
Mühlbauer ID Services GmbH
5. calle 13-46 zona 14, Edificio Centro Empresarial,
Torre 1, oficina 303, Guatemala, Guatemala
Teléfono: 22190025
info@muehlbauer.de www.muehlbauer.de

