CONTRATO ADMINISTRATIVO NÚMERO SESENTA Y SIETE GUION DOS MIL VEINTISÉIS (67-2026).

En la ciudad de Guatemala, el veinte de agosto de dos mil veintiséis; **NOSOTROS**: Por una parte, **RODOLFO ESTUARDO ARRIAGA HERRERA**, de cuarenta y seis 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 puesto 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 siete años de edad, casada, guatemalteca, Abogada y Notaria, de este domicilio, me identifico con el Documento Personal de Identificación (DPI) con 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 esta ciudad, 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 dicha 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 SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML, UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-"** de conformidad con las cláusulas siguientes: **PRIMERA. ANTECEDENTES**: El **RENAP** inició proceso de **Modalidad Específica** identificada como **RENAP ME GUION CERO SEIS GUION DOS MIL VEINTICINCO (RENAP ME-06-2025)** para la contratación del **"SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML, UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-"**.

Para el efecto, el nueve de abril de dos mil veintiséis, se publicaron los Términos de Referencia que regirán la Modalidad Específica, adquisición con Proveedor Único, en el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (GUATECOMPRAS), habiéndosele asignado el Número de Operación Guatecompras (NOG) veintiocho millones novecientos cuarenta y tres mil cincuenta y ocho (28943058). 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 cincuenta y tres guion dos mil veintiséis (053-2026); y, conforme el Acta Administrativa número ciento cuarenta y nueve guion dos mil veintiséis (149-2026) del diez de junio de dos mil veintiséis, correspondiente a la Revisión del cumplimiento de los Requisitos Fundamentales, No Fundamentales y Formales, asimismo, la Calificación de la oferta, la Comisión Receptora de Manifestación de Interés determinó el cumplimiento de la totalidad de requisitos por parte de la entidad **MÜHLBAUER ID SERVICES GMBH**. El Directorio del **RENAP**, resolvió aprobar la contratación mediante Resolución de Directorio número veintidós guion dos mil veintiséis (22-2026), del veintiuno de julio de dos mil veintiséis, la cual fue debidamente notificada el veintitrés de julio de dos mil veintiséis, 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; el Acuerdo Gubernativo número 1-2026 del Presidente de la República de Guatemala; los Acuerdos Ministeriales números 24-2010 y 563-2018, ambos del Ministerio de Finanzas Públicas; la Resolución

Lic. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera
Director Ejecutivo
Registro Nacional de las Personas -RENAP-
Guatemala, Guatemala

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 SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML, UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL 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
168	S/N	S/N	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo especializado para los equipos Mühlbauer Identifier ID6 AML, utilizados para la impresión del Documento Personal de Identificación -DPI- del Registro Nacional de las Personas -RENAP- (Según especificaciones técnicas)	Tipo: Servicio	Unidad	1 unidad (es)	1
186	61211	73397	Servicio en soporte técnico informático para mantenimiento preventivo y correctivo para el sistema de impresión de documentos.	Tipo: Servicio	Unidad	1 unidad (es)	1

Descripción Técnica (color, calidad, textura y otras características y condiciones)
LA CONTRATISTA presentó constancia electrónica emitida por el Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE-, en la que consta que se encuentra habilitada para ofertar en la presente Modalidad Especifica, 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 SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-"

I. FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO:

Se requiere la contratación del "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-" con la finalidad de asegurar la máxima disponibilidad, eficiencia y vida útil, así como la continuidad en las operaciones de los 29 equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML minimizando el riesgo de fallas y paros no programados los cuales pueden generar atrasos en el proceso de personalización del Documento Personal de Identificación -DPI-.

II. ALCANCE DEL SERVICIO:

Se requiere la contratación del "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-" para los 29 equipos de personalización, por un plazo de 36 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 soporte técnico y de mantenimiento preventivo y correctivo especializado para el hardware y el software para los 29 equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML, bajo las condiciones y requerimientos

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

descritos en las Especificaciones Técnicas del presente Contrato Administrativo.

IV. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

Los servicios de soporte técnico y de mantenimiento preventivo y correctivo especializado para la atención de fallas y resolución de incidentes, como mínimo, incluye los aspectos siguientes:

1) SOPORTE PARA LA INTEGRACIÓN DEL SCRIPT DE PERSONALIZACIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-:

Soporte para la integración del script de personalización del Documento Personal de Identificación -DPI- las veces que sean necesarias para el **RENAP**, atendiendo, como mínimo, lo siguiente:

i. Configuración de los parámetros e información de los módulos:
   - Grabado por Láser.
   - Inyección de Tinta en el Layout de las tarjetas.
   - Codificación del Circuito Integrado (Chip).
   - Policarbonato Líquido.
   - Visión.

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.

Plazo a cumplir: Para atender e implementar el SOPORTE PARA LA INTEGRACIÓN DEL SCRIPT DE PERSONALIZACIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-, se realizará dentro del plazo de 20 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibida la solicitud por parte del **RENAP**. 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%

Excepción: El Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP, en caso de ser necesario, solicitará a **LA CONTRATISTA** la creación de un nuevo script (códigos de programación), el cual deberá ser integrado en un tiempo no mayor de 40 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibida la notificación del requerimiento. Si **LA CONTRATISTA** se excede de este plazo, se aplicará 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.

2) SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN PARA EL SISTEMA DE PREPARACIÓN DE DATOS (DATA PREPARATION) DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-:

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:

i. Modificaciones en los datos de entrada y salida de la preparación de datos.

ii. Integración con el Sistema de Impresión de Documentos.

Plazo a cumplir: La actualización y soporte para el Sistema de Preparación de Datos (Data Preparation), deberá realizarse en un plazo que no exceda de 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibida la notificación por parte del Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP. El porcentaje de la penalización por el incumplimiento de los días hábiles será la siguiente:

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

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

Excepción: El Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP, en caso de ser necesario, solicitará a **LA CONTRATISTA** el reemplazo del Sistema de Preparación de Datos (DATA PREPARATION), el cual deberá ser integrado en un plazo de 25 días hábiles, a partir del día hábil siguiente de la notificación del requerimiento. Si **LA CONTRATISTA** excede de este 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.

3) 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 deberá ser ejecutado 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 se realizará dentro del primer cuatrimestre del plazo de prestación del servicio, contado 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 se realizará dentro del último cuatrimestre del plazo de prestación del servicio.

4) MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y NIVELES DE SOPORTE:

Los 29 equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML que recibirán el servicio de

mantenimiento correctivo y soporte se identifican a continuación:

Número de serie de los equipos de personalización que recibirán el servicio:

1	10000351373	11	10000351383	21	10000351394
2	10000351374	12	10000351384	22	10000351395
3	10000351375	13	10000351385	23	10000351396
4	10000351376	14	10000351386	24	10000351397
5	10000351377	15	10000351387	25	10000351398
6	10000351378	16	10000351388	26	10000351399
7	10000351379	17	10000351389	27	10000351400
8	10000351380	18	10000351390	28	10000351401
9	10000351381	19	10000351391	29	10000354950
10	10000351382	20	10000351392		

LA CONTRATISTA proveerá el servicio de soporte para los equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML, para atención de fallas de cualquier índole, que incluye, como mínimo:

a) 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.

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

c) Soporte presencial por parte de técnico especialista residente en la República de Guatemala o en el lugar donde estén ubicados los equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML, 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 Soporte de Segundo Nivel será prestado por personal técnico de **LA CONTRATISTA**, podrá realizarse de forma presencial o remota y comprende las actividades de soporte y mantenimiento correctivo del hardware y software de los equipos de personalización, para la atención de fallas que no pudieron ser resueltas por el personal técnico del **RENAP**. En el caso que una falla no sea resuelta en un plazo máximo de 10 horas, se procederá inmediatamente a escalar al Soporte de Tercer Nivel.

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

b) Soporte de Tercer Nivel:

La solución del problema en el Tercer Nivel será solventada por personal del fabricante y será responsabilidad de **LA CONTRATISTA**. El personal del fabricante realizará el diagnóstico de la falla y proporcionará soporte de forma remota, en un plazo no mayor de 36 horas contadas desde el momento que es escalado al presente nivel.

A efecto de garantizar la continuidad de las operaciones, al cumplirse las 36 horas, el fabricante enviará el personal certificado y materiales (partes o repuestos) necesarios para la solución del problema, asimismo, enviará por correo electrónico al ENLACE designado por **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** emitirá 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.

En el Segundo y Tercer Nivel de soporte, **LA CONTRATISTA** brindará cobertura a partir del día hábil siguiente a la publicación en GUATECOMPRAS, de la Resolución de Aprobación del presente Contrato Administrativo. Asimismo, es necesario brindar la atención que corresponda dentro del horario de 24 horas, los 7 días de la semana, durante el plazo de la prestación del servicio.

5) DE LA INTERRUPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS:

La interrupción en el funcionamiento de uno o más equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML, **LA CONTRATISTA** tendrá como máximo un plazo de 36 horas para resolver el inconveniente suscitado, (a excepción de aspectos que ya cuentan con su propia penalización) de lo contrario será penalizado de acuerdo a la siguiente tabla:

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

EQUIPO / TIEMPO DE INTERRUPCIÓN	MAYOR A 36 HORAS HASTA 60 HORAS	MAYOR A 60 HORAS HASTA 72 HORAS	MAYOR A 72 HORAS
1	1%	2%	3.4%
2	1%	2%	3.4%
3	1%	2%	3.4%
4	1%	2%	3.4%
5	1%	2%	3.4%
6	1%	2%	3.4%
7	1%	2%	3.4%
8	1%	2%	3.4%
9	1%	2%	3.4%
10	1%	2%	3.4%
11	1%	2%	3.4%
12	1%	2%	3.4%
13	1%	2%	3.4%
14	1%	2%	3.4%
15	1%	2%	3.4%
16	1%	2%	3.4%
17	1%	2%	3.4%
18	1%	2%	3.4%
19	1%	2%	3.4%
20	1%	2%	3.4%
21	1%	2%	3.4%
22	1%	2%	3.4%
23	1%	2%	3.4%
24	1%	2%	3.4%
25	1%	2%	3.4%
26	1%	2%	3.4%
27	1%	2%	3.4%
28	1%	2%	3.4%
29	1%	2%	3.4%
TOTAL	**29%**	**58%**	**98.6%**

El cálculo según los porcentajes anteriores será aplicado al valor total de la factura a presentar, dentro del período de pago.

Excepción: Si **LA CONTRATISTA** determina dentro del resultado del diagnóstico de la falla, que es necesario un componente o repuesto que no se encuentra en el stock, lo notificará por escrito al Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP. **LA CONTRATISTA** deberá resolver el inconveniente en un plazo que no exceda de 5 dias hábiles contados a partir de la fecha de la notificación del Plan de Acción Eficaz. 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.

La Comisión Receptora podrá utilizar la siguiente fórmula, para el cómputo del tiempo de interrupción de servicio:

Penalización = (N equipos con interrupción > 36 horas hasta 60 horas) * (1%) + (N equipos con interrupción > 60 horas hasta 72 horas) * (2%) + (N equipos con interrupción > 72 horas) * (3.4%).

6) PLAN DE CONTINUIDAD OPERACIONAL:

LA CONTRATISTA será responsable de que los equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML estén disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, durante el plazo de prestación del servicio.

En caso de que uno o más equipos y/o el sistema de impresión se inhabilite, derivado del mantenimiento, el soporte o cualquier desperfecto de partes o piezas, **LA CONTRATISTA**, a su costo, deberá proveer 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 **RENAP**.

7) 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. El Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP enviará un listado de las personas que deban contar con acceso correspondiente, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la publicación de la Resolución de Aprobación del presente Contrato Administrativo.

LA CONTRATISTA deberá impartir una Transferencia de Conocimiento sobre el uso de

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

la Plataforma de Tickets, dentro del primer mes de servicio. Asimismo, deberá entregar la documentación relacionada a la Plataforma de Tickets, es decir, Manual de Uso de la plataforma a utilizar y otras que considere necesarias.

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 periodo 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, quien será la encargada de computar los plazos e informar a la autoridad superior competente.

8) MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS EQUIPOS DE PERSONALIZACIÓN:

LA CONTRATISTA, proporcionará 1 técnico certificado por el FABRICANTE del equipo quien realizará 1 mantenimiento preventivo cada 4 meses por equipo y, se deberá anexar al Informe Mensual el reporte de visita por mantenimiento preventivo. Para el efecto **LA CONTRATISTA** deberá presentar la Boleta correspondiente al mantenimiento preventivo.

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

El Mantenimiento Preventivo de los equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML, se realizará según el Cronograma de Actividades propuesto por **LA CONTRATISTA** y aprobado por la Dirección de Procesos del RENAP. Cada equipo recibirá, como mínimo, 9 mantenimientos preventivos durante el plazo de prestación del servicio.

LA CONTRATISTA realizará el Mantenimiento Preventivo a los equipos cada cuatrimestre de la siguiente manera:

Mühlbauer ID Services GmbH

MES DE SERVICIO (CUATRIMESTRE)	CANTIDAD DE EQUIPOS MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML
1	7
2	7
3	7
4	8
TOTAL	**29**

Lo cual deberá agregarse al Cronograma de Actividades.

9) VISITAS ANUALES:

LA CONTRATISTA incluirá en el Cronograma de Actividades visitas anuales por parte del FABRICANTE.

Las tareas a realizar, como mínimo, serán:

a. Auditoría de los servicios preventivos y correctivos realizados.

b. Inspección a los equipos.

c. El Informe de la visita, deberá ser anexado al Informe Mensual correspondiente.

La visita anual por parte del Fabricante para los equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML, será realizada según la calendarización en el Cronograma de Actividades propuesto por **LA CONTRATISTA** y aprobado por la Dirección de Procesos del RENAP. **LA CONTRATISTA** presentará la Boleta respectiva, dentro del Informe Mensual correspondiente.

10) TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS:

LA CONTRATISTA, durante el plazo de prestación del servicio, será responsable de la transferencia de conocimientos, la cual será impartida por personal técnico certificado por el fabricante y dirigida al personal de RENAP que el Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP designe.

El Plan de Transferencia de Conocimientos deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

1. Presentación:

   Breve introducción del tema.

2. Objetivos:

   Deben ser específicos y medibles.

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

3. Temática:

   Temas y subtemas.

4. Metodología: en esta sección se debe indicar:
   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 4 horas en adelante).

Observaciones:

a) Se deberá llevar un registro de asistencia de los participantes.

b) Documentar todo lo actuado por medio de fotografías y si es posible filmación.

c) Se deberá entregar material de apoyo a los participantes tales como manuales, libros u otros.

d) El Técnico o formador externo a la Institución presentó Hoja de Vida en la que consta que se encuentra Certificado 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

Mühlbauer IT

correspondientes.

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

1. Manejo y operación de los equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML.
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. Estación de inspección visual.
   a) Inspección visual básica.
   b) Software – Inspección visual para la detección de números de serie.
   c) Software – Alineación de la impresión.
   d) Alineación láser MB ALFRESCO.
7. Correcta instalación, manejo y reemplazo de consumibles.
8. Vida útil de los principales componentes de los equipos y consumibles.
9. Cualquier otro tema que el **RENAP** requiera.

Tendrá una duración mínima de 58 horas durante el plazo de prestación del servicio, quedando a discreción de **LA CONTRATISTA** la distribución del tiempo.

Si aplicare realizar transferencia de conocimientos, dentro del mes de servicio correspondiente, el personal de la Dirección de Capacitación deberá encontrarse presente, cuando la Dirección de Procesos del RENAP le notifique por escrito a qué lugares debe asistir (no será necesario que dicho personal se presente en todos los lugares donde se encuentren los equipos de personalización).

11) PARTES, REPUESTOS E INSUMOS:

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

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

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

a) Espuma limpiadora.

b) Paños industriales y de microfibra.

c) Gafas de seguridad.

d) Aire comprimido.

e) Alcohol isopropílico.

f) Y 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 tomará 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 incluye 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; lo cual deberá ser entregado durante el primer mes de servicio, en el lugar que se le indique por escrito a **LA CONTRATISTA** por parte de la Dirección de Procesos del RENAP.

12) INICIACIÓN DEL SERVICIO:

La Dirección de Procesos del RENAP notificará por escrito a la Comisión Receptora nombrada para el efecto, la fecha en que dará inicio el servicio, ésta última dejará constancia en el Acta Administrativa correspondiente.

13) DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LA CONTRATISTA:

LA CONTRATISTA deberá entregar la documentación que se detalla a continuación:

a. Iniciación del Servicio:

Dentro del plazo de 10 días hábiles posteriores a la publicación de la Resolución de Aprobación del presente Contrato Administrativo en el portal 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, correctivos y las visitas del fabricante, soporte técnico especializado, configuración del sistema, entre otros.

ii. Formatos a presentar en los informes: boletas de servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y visita por parte del fabricante, informe de diagnóstico, entre otros.

BOLETA DE VISITA POR SERVICIO:

La boleta de visita por mantenimiento preventivo, correctivo y visita por parte del Fabricante deberá ser anexado, junto con fotografías que evidencien el mantenimiento, al informe mensual y deberá entregarse una copia al Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP.

La boleta de visita incluirá, como mínimo, lo siguiente:

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

iii. Cronograma de Actividades: Deberá incluir todas las actividades que se realizarán durante el plazo de la prestación del servicio, tales como, visitas por diagnóstico general, mantenimiento preventivo, visitas anuales por parte del fabricante, entrega de kit de partes, repuestos e insumos, manuales de usuario, operación y/o mantenimiento, entre otros. El Cronograma de Actividades, estará sujeto a modificaciones de mutuo acuerdo, entre **LA CONTRATISTA** y el personal de la Dirección de Procesos del RENAP.

iv. Plan de Transferencia de Conocimientos: Deberá abarcar lo descrito en el numeral 10 de las presentes Especificaciones Técnicas. Así como lo

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

relacionado con la Plataforma de Tickets.

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 y el numeral romano iv. será analizado y aprobado por la Dirección de Capacitación en conjunto con 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, deberá ser 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.

b. Informes:

Informe de Diagnóstico:

Los informes de Diagnóstico General (inicial y final) de cada equipo de personalización, deberán contener como mínimo, los aspectos siguientes:

a) Tiempo de vida útil del láser de escala de grises.

b) Verificación del hardware, la cual debe incluir los siguientes módulos, como mínimo:

- Cajón de entrada/salida de tarjetas.
- Inspección Visual.
- Codificación de Chip.
- Impresión de inyección de tinta y policarbonato líquido; y
- Grabado por láser.

c) Verificación de software e indicar la versión actual, si es necesaria la actualización o en su defecto si tiene soporte por parte del fabricante.

d) Verificación de componentes de activación (switch, llaves, sensores, botones, etc.)

e) Tiempo de vida útil de los filtros.

El Informe de Diagnóstico Inicial y Final deberá ser anexado al Informe Mensual correspondiente.

Mühlbauer ID Services GmbH

Informe Mensual:

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

a) Fallas atendidas, completando la siguiente información, como mínimo:

Serie del equipo	Número de Ticket	Fecha y hora de inicio	Fecha y hora de finalización	Nivel de Soporte	Breve descripción de la falla	Técnico de RENAP que reportó	Técnico de **LA CONTRATISTA** que atendió	Solución	Observaciones

b) Certificación de funcionalidad que garantice la producción de los Documentos Personales de Identificación, así como las versiones de software que se encuentran en operación en los equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML cambios o actualizaciones realizadas y que la última versión instalada cuenta con soporte y es funcional para dichos equipos, ésta será validada por el Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP.

c) Inventario de repuestos disponibles para los equipos de personalización.

d) Listados de asistencia firmados por el personal designado por el RENAP o por quien opere los equipos de personalización que recibió la transferencia de conocimientos, indicando el tema, fecha y hora de la actividad; así como la Constancia de Transferencia de Conocimientos o Constancia de aprovechamiento de Transferencia de Conocimientos, según corresponda, en original y copia.

e) Listado de piezas reemplazadas detallando: nombre de la pieza, número de serie o código de parte y causa del reemplazo, si aplicare.

f) Programación o reprogramación de las actividades para el siguiente mes.

El informe mensual deberá ser entregado al Enlace designado por el RENAP, atendiendo lo siguiente:

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PLAZO
LA CONTRATISTA	Entrega del Informe por parte de **LA CONTRATISTA** hacia el ENLACE.	5 días hábiles posteriores del mes siguiente al que fue prestado el servicio.
ENLACE designado por RENAP	Entrega del Informe por parte del ENLACE hacia el Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP.	1 día hábil posterior a la recepción del informe mensual.
Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP	Aprobación y/o solicitud de subsanación.	8 días hábiles posteriores a la fecha de entrega del informe por parte del ENLACE designado por RENAP.
ENLACE designado por RENAP	Notificación de la aprobación hacia la Comisión Receptora.	2 días hábiles posteriores a la fecha de entrega por parte del Departamento de Impresión del RENAP.

Una vez aprobado se trasladará el informe 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, rendirá informe de entera satisfacción de forma mensual, donde se detalle que los equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML cumplen con los requerimientos establecidos en las Especificaciones Técnicas.

Informe Final:

El informe final, es el último informe mensual entregado por **LA CONTRATISTA**, al cual se deberá adicionar el historial de tickets generados en la Plataforma de Tickets y su respectiva trazabilidad.

c. Constancias de Transferencia de Conocimientos:

Si es charla o conferencia, la cual deberá impartirse hasta un máximo de 4 horas; se deberá extender a cada asistente una Constancia de Transferencia de Conocimientos, caso contrario, si la Transferencia de Conocimientos es un taller, curso o diplomado, lo cual abarca de 4 horas en adelante, se deberá extender a cada asistente una Constancia de aprovechamiento de Transferencia de Conocimientos.

La constancia original deberá ser entregada al Departamento de Impresión de la

Mühlbauer IT Services GmbH

Dirección de Procesos del RENAP quien a su vez la remitirá a cada asistente.

d. Manuales de Usuario, Operación y/o mantenimiento:

LA CONTRATISTA entregará al Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP, dentro del primer cuatrimestre del plazo de prestación del servicio, la documentación respectiva con relación a los equipos MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML, como mínimo, guías de usuario, manuales de operación, mantenimiento básico y otros que requiera el **RENAP**.

14) ENLACE:

LA CONTRATISTA deberá designar 1 persona quien fungirá como ENLACE y trasladará los datos de contacto a la Dirección de Procesos del RENAP, 5 días hábiles posteriores a la publicación de la Resolución de Aprobación del presente Contrato Administrativo.

La Dirección de Procesos del RENAP designará 1 persona que fungirá como Enlace, deberá coordinar cualquier tipo de comunicaciones entre el **RENAP** y **LA CONTRATISTA**, derivado de la contratación del "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-".

15) FORMA DE ADJUDICACION: Total.

16) FORMA DE PAGO: Parcial.

QUINTA. PRECIO MENSUAL Y PRECIO TOTAL: I. PRECIO MENSUAL: a) El precio mensual por el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo especializado para los equipos Mühlbauer Identifier ID6 AML, utilizados para la impresión del Documento Personal de Identificación -DPI- del Registro Nacional de las Personas -RENAP- es de CIENTO SETENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA QUETZALES EXACTOS (Q.175,650.00); **b)** El precio total por los treinta y seis (36) meses del servicio de

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

mantenimiento preventivo y correctivo especializado para los equipos Mühlbauer Identifier ID6 AML, utilizados para la impresión del Documento Personal de Identificación -DPI- del Registro Nacional de las Personas -RENAP- es de **SEIS MILLONES TRESCIENTOS VEINTITRÉS MIL CUATROCIENTOS QUETZALES EXACTOS (Q.6,323,400.00)**; **c)** El precio mensual por el servicio en soporte técnico informático para mantenimiento preventivo y correctivo para el sistema de impresión de documentos es de DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MIL QUETZALES EXACTOS (Q.263,000.00); y **d.** El precio total por los treinta y seis (36) meses del servicio en soporte técnico informático para mantenimiento preventivo y correctivo para el sistema de impresión de documentos es de **NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL QUETZALES EXACTOS (Q.9,468,000.00)**. II. **PRECIO TOTAL:** El precio total del presente Contrato Administrativo es de **QUINCE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS QUETZALES EXACTOS (Q.15,791,400.00)**, 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 del RENAP 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.** Informe mensual emitido por **LA CONTRATISTA** de conformidad con las Especificaciones Técnicas, aprobado por el Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del RENAP; **v.** Constancia de entrega de un (1) kit de mantenimiento, (únicamente en el primer mes de servicio); **vi.** Informe mensual de entera Satisfacción del servicio, emitido por la Dirección de Procesos del RENAP; **vii.** Informe final emitido por **LA CONTRATISTA**, (únicamente en el último mes de servicio); **viii.** Fotocopia certificada por

Muhlbauer IT vices GmbH

la Secretaría General del RENAP del Acta Administrativa de Recepción a satisfacción del servicio mensual, suscrita por la comisión receptora nombrada para el efecto; **ix.** 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; y **x.** Cualquier otra documentación que **RENAP** requiera. **SÉPTIMA. PARTIDA PRESUPUESTARIA**: El pago se realizará con cargo a las partidas presupuestarias números: dos mil veintiséis guion once millones ciento cuarenta mil sesenta y seis guion doce guion cero cero guion cero cero cero guion cero cero uno guion cero cero cero guion ciento sesenta y ocho guion cero ciento uno guion treinta y uno guion cero cero cero cero guion cero cero cero cero (2026-11140066-12-00-000-001-000-168-0101-31-0000-0000) y dos mil veintiséis guion once millones ciento cuarenta mil sesenta y seis guion doce guion cero cero guion cero cero cero guion cero cero uno guion cero cero cero guion ciento ochenta y seis guion cero ciento uno guion treinta y uno guion cero cero cero cero guion cero cero cero cero (2026-11140066-12-00-000-001-000-186-0101-31-0000-0000) del Centro de Costo: mil ochenta y cuatro (1084) "Identificación de la población guatemalteca; Producto: cero cero dos guion cero cero uno (002-001) "Documentos Personales de Identificación (DPI), emitidos"; Subproducto: cero cero dos guion cero cero uno guion cero cero cero uno (002-001-0001) "Documentos Personales de Identificación (DPI), emitidos"; y/o cualquier otra partida presupuestaria o fuente de financiamiento que, de conformidad con la disponibilidad financiera y presupuestaria de la institución, pueda ser afectada en el futuro para la mejor aplicación del gasto. **OCTAVA. TIEMPO DE INICIACIÓN DEL SERVICIO:** La Dirección de Procesos del RENAP, notificará por escrito a la Comisión Receptora nombrada para el efecto, la fecha en que dará inicio el servicio, ésta última dejará constancia en Acta Administrativa correspondiente, conforme a lo estipulado en el

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

presente Contrato Administrativo, la oferta y sus aclaraciones presentadas y los Términos de Referencia respectivos. **NOVENA. LUGAR DE ENTREGA: LA CONTRATISTA,** deberá prestar el servicio contratado, en el lugar que el **RENAP** indique por escrito a **LA CONTRATISTA** a través de la Dirección de Procesos del RENAP. La Comisión Receptora nombrada por la autoridad administrativa superior del RENAP, dejará constancia en Acta Administrativa de la recepción a satisfacción del servicio contratado, teniendo a la vista informes mensuales e informe final, según corresponda, emitidos por **LA CONTRATISTA**, según Especificaciones Técnicas, conforme a lo estipulado en el presente Contrato Administrativo, la oferta y sus aclaraciones presentadas y los Términos de Referencia respectivos. El costo por el transporte del personal que prestará el servicio, serán absorbidos por **LA CONTRATISTA. DÉCIMA. RETRASO EN LA ENTREGA:** Si **LA CONTRATISTA** incurriere en retraso en la iniciación o entrega mensual a satisfacción del Servicio contratado, se le sancionará con el pago de una multa entre el uno a 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 iniciación y entrega mensual a satisfacción del servicio se realizará con base al tiempo estipulado en el presente Contrato Administrativo y el cálculo de la sanción se realizará por la totalidad de días de atraso, debiendo aplicarse las multas, sin perjuicio de la facultad que tiene la entidad contratante para exigir el cumplimiento del contrato 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 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 GUATECOMPRAS, sin perjuicio de continuar con el cobro en la vía judicial. **DÉCIMA PRIMERA. 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

Muhlbauer IT Services GmbH

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 SEGUNDA. ENLACE: LA CONTRATISTA** deberá designar una (1) persona quien fungirá como ENLACE y trasladará los datos de contacto a la Dirección de Procesos del RENAP, cinco (5) días hábiles posteriores a la publicación de la Resolución de Aprobación del presente Contrato Administrativo. La Dirección de Procesos del RENAP designará una (1) persona que fungirá como Enlace, deberá coordinar cualquier tipo de comunicaciones entre el **RENAP** y **LA CONTRATISTA**, derivado de la contratación del **"SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ESPECIALIZADO PARA LOS EQUIPOS MÜHLBAUER IDENTIFIER ID6 AML UTILIZADOS PARA LA IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-". DÉCIMA TERCERA. GARANTÍAS:** 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 las fianzas 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** debe otorgar a favor y a entera satisfacción del Registro Nacional de las Personas **FIANZA O SEGURO DE CAUCIÓN DE CUMPLIMIENTO** 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 los servicios contratados fueron prestados 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 Términos de Referencia o en el presente Contrato Administrativo, o bien, cuando el objeto proporcionado no fuese el adjudicado. La vigencia de esta fianza deberá ajustarse ante cualquier ampliación o variación del presente Contrato Administrativo, 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 del objeto de este, perjudicando con ello al **RENAP**, 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 período 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 **TREINTA Y SEIS (36) MESES**, contados a partir de la iniciación del servicio. **DÉCIMA SÉPTIMA. ÚNICA PRORROGA:** 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. **DÉCIMA OCTAVA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO:** El **RENAP** sin responsabilidad de su parte y sin necesidad de declaración judicial, podrá dar por terminado el presente Contrato Administrativo si ocurriere alguna de las circunstancias 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)** Por incumplimiento parcial o total de **LA CONTRATISTA** de las obligaciones contractuales; **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 **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 NOVENA. 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). **VIGÉSIMA. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: LA CONTRATISTA** deberá guardar confidencialidad de todos los antecedentes, reservados o no, que conozca del **RENAP** con motivo de la presente negociación y no podrá utilizarlos para fines ajenos a lo dispuesto en los Términos o en el presente Contrato Administrativo y bajo ninguna circunstancia podrá, por cualquier título y/o medio, revelar, difundir, publicar, vender, ceder, sustraer, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, en todo o en parte esta información, ya sea durante la vigencia del presente Contrato Administrativo como

después de su término. Esta prohibición afecta a **LA CONTRATISTA**, su personal directo o indirecto. **LA CONTRATISTA** únicamente podrá, de común acuerdo con el **RENAP**, copiar o reproducir la información que sea necesaria para dar cumplimiento a lo requerido en los Términos de Referencia. En caso de incumplimiento de esta cláusula, **RENAP** podrá, sin responsabilidad de su parte, dar por vencido anticipadamente el plazo del presente Contrato Administrativo, sin necesidad de declaración judicial alguna, sin perjuicio de ejecutar la fianza de cumplimiento de Contrato Administrativo, e iniciar las acciones legales correspondientes. **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), del 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 (5a) 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 cambia de dirección fiscal. 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 el cambio del mismo. **VIGÉSIMA CUARTA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS CONTRACTUALES: LA CONTRATISTA** no podrá ceder a terceros ni disponer en cualquier otra forma del presente Contrato Administrativo o de cualquier parte de este, de sus derechos, títulos o intereses en él. **VIGÉSIMA QUINTA. 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 SEXTA. 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 objeto, validez y demás efectos legales, lo ratificamos, aceptamos y firmamos, quedando contenido en quince (15) hojas de papel bond impresas en ambos lados, todas con membrete del Registro Nacional de las Personas.

f) _____

RENAP

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

f) _____

LA CONTRATISTA