

**CONTRATO ADMINISTRATIVO NÚMERO NOVENTA Y SIETE GUIÓN DOS MIL VEINTICUATRO (97-2024).**

En la ciudad de Guatemala, el catorce de noviembre de dos mil veinticuatro;

**NOSOTROS:** Por una parte, **RODOLFO ESTUARDO ARRIAGA HERRERA**, de cuarenta y cuatro 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 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

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

  
**Muehlbauer I. Zúñiga**  
5 2000 15-43 2000  
Tercer Piso, Oficina Centro Empresarial,  
Teléfono: 22196026  
info@muehlbauer.de www.muehlbauer.de

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 acredita 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 ADQUISICIÓN DEL "SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DEL EQUIPO INTEGRADO MÜHLBAUER SCP1500, UTILIZADO 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 Específica** identificada como **RENAP ME GUION CERO DOS GUION DOS MIL VEINTICUATRO (RENAP ME-02-2024)** para la adquisición del "**SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DEL EQUIPO INTEGRADO MÜHLBAUER SCP1500, UTILIZADO PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-**". Para el efecto, el catorce de agosto de dos mil veinticuatro, 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) veintitrés millones doscientos cuatro mil uno (23204001). 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 trescientos trece guion dos mil veinticuatro (313-2024) del veintitrés de agosto de dos mil veinticuatro, correspondiente a la Recepción de Manifestación de Interés, para establecer la calidad de proveedor único en la presente Modalidad Específica; y conforme el Acta Administrativa número trescientos cuarenta y cuatro guion dos mil veinticuatro (344-2024) del veinte de septiembre de dos mil veinticuatro, correspondiente a la Revisión del Cumplimiento de los Requisitos Fundamentales, No Fundamentales y Formales, asimismo, la calificación de la oferta en la presente Modalidad Específica. El Directorio del **RENAP**, resolvió aprobar la contratación mediante Resolución de Directorio número cuarenta y nueve guion dos mil veinticuatro (49-2024), del diez de octubre de dos mil veinticuatro, la cual fue debidamente notificada el dieciséis de octubre de dos mil veinticuatro, 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

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

  
High Tech International  
**Mühlbauer ID Services GmbH**  
5 avenida 15-45 zona 10, Edificio Centro Empresarial,  
Torre L, Oficina 303, Guatemala, Guatemala  
Teléfono: 22196026  
info@muehlbauer.de www.muehlbauer.de

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 54-2022 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal dos mil veintitrés; Acuerdo Gubernativo número 1-2024 del Presidente de la República de Guatemala; 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 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 adquisición del "**SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DEL EQUIPO INTEGRADO MÜHLBAUER SCP1500, UTILIZADO 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 son las siguientes:

Reglón	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 del equipo integrado Mühlbauer SCP1500, utilizado 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 del equipo integrado Mühlbauer SCP1500, utilizado 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)**

**LA CONTRATISTA** presentó en su oferta constancia original 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, que acreditó que cuenta 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, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DEL EQUIPO INTEGRADO MÜHLBAUER SCP1500, UTILIZADO 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, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DEL EQUIPO INTEGRADO MÜHLBAUER SCP1500, UTILIZADO 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 del equipo SCP1500 y así evitar cualquier atraso en la personalización y entrega al ciudadano del Documento Personal de Identificación -DPI-.

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

  
**Mühlbauer ID Services GmbH**  
 High Tech Imaging Solutions  
 5 avenida 15-45 zona 15, Edificio Centro Empresarial,  
 Torre 1, oficina 303, Guatemala, Guatemala.  
 Teléfono: 22196026  
 info@muehlbauer.de www.muehlbauer.de

**II. ALCANCE DEL SERVICIO**

Se requiere la contratación del "SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DEL EQUIPO INTEGRADO MÜHLBAUER SCP1500, UTILIZADO PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-", 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 mantenimiento preventivo y correctivo para hardware y el software del equipo integrado Mühlbauer SCP1500, que forma parte del Sistema de Impresión de Documentos.

**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 grabado láser en el Layout de las tarjetas y del grabado del circuito integrado (CHIP).
  - ii. La actualización, modificaciones e integración con otros sistemas necesarios (PKI) 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:

<b>TIEMPO</b>	<b>PENALIZACIÓN</b> (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 será 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 de su Reglamento.

La Comisión Receptora nombrada para el efecto será la encargada de computar los plazos e informar a la autoridad superior competente.

• **Resumen para soporte especializado para script y preparación de datos**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Soporte especializado en la integración del script de personalización del Documento Personal de Identificación -DPI-	36 meses

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:

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

Actualización y soporte para el Sistema de Preparación de Datos (DATA PREPARATION), se realizará 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 21 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 de su 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.

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

  
**Muehlbauer ID Services GmbH**  
 High Tech International  
 5 avenida 15-45 zona 10, Edificio Centro Empresarial,  
 Torre 1, oficina 303, Guatemala, Guatemala.  
 Teléfono: 22195026  
 info@muehlbauer.de www.muehlbauer.de

- c) Actualización, soporte y mantenimiento de los equipos Hardware Security Module -HSM- 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 el equipo de personalización.
- i) Partes, repuestos y suministros.
- j) Garantía de servicio.
- k) Condiciones del servicio.
- l) Informes Mensuales.

• **Resumen para soporte y actualización para el sistema DATA PREPARATION**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Soporte y actualización para el sistema de DATA PREPARATION	36 meses

**1. DIAGNÓSTICO GENERAL DEL EQUIPO:**

**LA CONTRATISTA** realizará un diagnóstico general del equipo al iniciar el servicio y posterior al último mantenimiento preventivo programado, el cual será realizado por personal Certificado por el Fabricante del Equipo 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 de la notificación, a **LA CONTRATISTA**, de la aprobación del Plan de Acción 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, contendrá los siguientes componentes:

- a) Tiempo de vida útil del diodo del láser.

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

b) Verificación de los módulos:

- PC (controlador).
- Entrada.
- Codificación de Chip.
- Láser.
- Visión.
- Salida.

c) Verificación de software.

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

• **Resumen para el diagnóstico general**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Diagnóstico Inicial	1 visita
2	Diagnóstico Final	1 visita
3	Informe del Diagnóstico General	2 unidades

**2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y NIVELES DE SOPORTE PARA EL EQUIPO MÜHLBAUER SCP1500, EN EL CENTRO DE IMPRESIÓN -CIM-:**

**LA CONTRATISTA** proveerá, servicio de soporte para el equipo SCP1500, 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 al día 7 días a la semana.
- 2.3 Soporte presencial por parte de técnico especialista residente en la República de Guatemala, quien deberá estar 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 deberá realizar 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) Correcciones de errores de software.
- 4) Análisis y corrección de errores técnicos.

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 **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, se 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.

**LA CONTRATISTA** realizará una actualización tecnológica al equipo de personalización, con el objeto que el equipo permita la emisión de documentos a color. Esta actualización será realizada en el primer año de servicio.

**De la interrupción del funcionamiento del equipo:**

La interrupción en el funcionamiento del Equipo de Personalización (excepto numerales 1 y 2 de las presentes especificaciones técnicas) será penalizada por el incumplimiento según la tabla siguiente:

TIEMPO DE INTERRUPCIÓN 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 emitirá un Informe Circunstanciado, el cual será 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** resolverá 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 de su 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** realizará una grabación del escritorio del equipo al que se le esté brindando el soporte, la cual debe ser anexada a los informes mensuales que **LA CONTRATISTA** entregue, mediante medio magnético.

- **Resumen para mantenimiento correctivo y niveles de soporte para el equipo de Mühlbauer SCP1500, en el centro de impresión -CIM-**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Mantenimiento correctivo y niveles de soporte para el equipo de Mühlbauer SCP1500	36 meses
2	Soporte de Segundo Nivel	36 meses
3	Soporte de Tercer Nivel	36 meses
4	Actualización Tecnológica de SCP1500	1 unidad
5	De la interrupción del funcionamiento del equipo	36 meses

### 3. PLAN DE CONTINUIDAD OPERACIONAL:

**LA CONTRATISTA** será responsable que el equipo de personalización SCP1500 esté disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, durante el plazo de prestación del servicio.

En caso de que el equipo 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 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 equipo institucional sea restablecido en su funcionamiento, de no ser restablecido, se reemplazará, sin costo adicional para el Registro Nacional de las Personas.

- **Resumen para el plan de continuidad operacional**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Plan de continuidad operacional.	36 meses

**4. PLATAFORMA DE TICKETS:**

**LA CONTRATISTA**, proporcionará acceso a la Plataforma de Tickets, donde el personal designado por **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** impartirá la Tránsito 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 Tránsito de Conocimiento realizado por la Dirección de Procesos.

Cada ticket que se genere en la plataforma se actualizará 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 informará a la Comisión Receptora nombrada para el efecto, quien será la encargada de computar los plazos e informar a la autoridad superior competente.

• **Resumen para plataforma de tickets**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Acceso a plataforma de tickets Mühlbauer ServiceDesk	36 meses

**5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA EL EQUIPO DE PERSONALIZACIÓN:**

**LA CONTRATISTA**, realizará 1 mantenimiento preventivo mensual y proporcionará 1 técnico certificado por el FABRICANTE del equipo. El técnico que se presente a **RENAP** entregará un informe detallado de las acciones realizadas, en cada intervención.

Un día hábil posterior a la visita para el mantenimiento preventivo, se realizará una Tránsito de Conocimiento, la cual estará incluida en el Plan de Tránsito de Conocimiento.

La cita para el mantenimiento será coordinada entre **LA CONTRATISTA** y el **RENAP**, a través del

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

  
**Mühlbauer ID Services GmbH**  
 High Tech International  
 5. avenida 15-45 zona 10, Edificio Centro Empresarial,  
 1. piso - oficina 303, Guatemala, Guatemala.  
 Teléfono: 22196026  
 info@muehlbauer.de  
 www.muehlbauer.de

ENLACE designado por la Dirección de Procesos.

**Boletas de servicio**

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

- i. Nombre del técnico.
- ii. Modelo y serie del equipo.
- iii. Motivo de la visita.
- iv. Trabajo realizado y recomendaciones técnicas.
- v. Fecha y hora de llegada.
- vi. Contador del equipo.
- vii. Partes utilizadas y cantidad.
- viii. Observaciones.

Dicha boleta, será entregada el mismo día que se presente el técnico a brindar el soporte respectivo.

• **Resumen para Mantenimiento preventivo al equipo de personalización**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Mantenimiento preventivo para el equipo de personalización	36 visitas
2	Boletas de Servicio	36 meses

**6. VISITAS TRIMESTRALES:**

**LA CONTRATISTA** incluyó en su propuesta visitas trimestrales por parte del FABRICANTE; para lo cual asignará a un ingeniero certificado por el FABRICANTE quien realizará visitas trimestrales al equipo de personalización SCP1500.

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 deberá ser entregado al ENLACE designado por la Dirección de Procesos.

Para cada mantenimiento preventivo y 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 de **RENAP**.

- **Resumen para visitas trimestrales**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Visitas trimestrales	12 visitas

**7. CONSTANCIA DE FUNCIONALIDAD:**

**LA CONTRATISTA** entregará constancia donde certifique que el equipo se encuentra en óptimas condiciones para la personalización del Documento Personal de Identificación -DPI-. La constancia en mención se entregará adjunta al Informe Mensual o cuando lo requiera la Dirección de Procesos de **RENAP**.

- **Resumen para constancia de funcionalidad**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Constancia de funcionalidad	36 meses

**8. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:**

**LA CONTRATISTA** entregará al ENLACE designado por la Dirección de Procesos, 10 días hábiles posteriores a la publicación de la resolución de aprobación del presente Contrato Administrativo, en el portal GUATECOMPRAS, 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:** Tendrá que abarcar lo descrito en el numeral 9 de las presentes especificaciones técnicas.

Lo detallado en los numerales romanos del uno al tres deberá ser analizado y aprobado por el

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

**Mühlbauer ID Services GmbH**  
 High Tech International  
 6 Avenida 44-45 zona 10, edificio Centro Empresarial,  
 Torre 1, oficina 305, Guatemala, Guatemala.  
 Teléfono: 22331000  
 info@muehlbauer.de www.muehlbauer.de

Departamento de Impresión de la Dirección de Procesos del **RENAP**, en un plazo máximo de 10 días hábiles, 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, a más tardar un día hábil posterior de recibido por éste.

- **Resumen para documentación a presentar**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Documentación a presentar	1 unidad

**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 de **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 deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

**1. Presentación:**

- a. Breve introducción del tema.

**2. Objetivos:**

- a. Deben ser específicos y medibles.

**3. Temática:**

- a. 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 4 horas).

7. Constancia de aprovechamiento de Transferencia de Conocimientos, si es taller, curso o diplomado (De 4 horas en adelante).

**Observaciones:**

- Se debe llevar un registro de asistencia de los participantes.
- Documentar todo lo actuado por medio de fotografías y si es posible filmación.
- Se debe entregar material de apoyo a los participantes tales como manuales, libros u otros.
- Los Técnicos o formadores externos a la institución deben presentar Hoja de Vida en la que haga 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.
- Los diferentes eventos de Transferencia de Conocimientos deben ser coordinados por la Dirección de Capacitación del RENAP con el fin de llevar los registros correspondientes.

**La Transferencia de Conocimientos deberá incluir, como mínimo, los siguientes temas:**

- a) Mantenimiento preventivo y correctivo debiendo ser evaluados y certificados los asistentes por **LA CONTRATISTA**.
- b) Calibración de partes mecánicas del equipo de personalización.
- c) Configuraciones de los láseres.
- d) Información sobre los principales componentes del equipo de personalización y del Sistema de Impresión.
- e) Y cualquier otro tema que el **RENAP** requiera.

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

  
High Tech International  
**Mühlbauer Services GmbH**  
5. avenida 15-45 zona 14, Edificio Centro Empresarial,  
Torre 1, oficina 303, Guatemala, Guatemala.  
Teléfono: 22196026  
www.muehlbauer.de

Se deberá evaluar 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**.

Deberá tener 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, deberá trasladar el Plan de Transferencia de Conocimientos, para su respectiva aprobación por parte de la Dirección de Capacitación, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la recepción del mismo, de existir observaciones deberán subsanarse dentro del mismo plazo.

- **Resumen para la transferencia de conocimientos**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Transferencia de conocimientos	48 horas

**10. PARTES, REPUESTOS Y SUMINISTROS:**

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

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

- Aire comprimido.
- Grasa para engranajes de metal.
- Lubricante Industrial.
- Trapos industriales y de microfibra.
- Alcohol Isopropílico.
- 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 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.

• **Resumen para partes, repuestos y suministros**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Partes, repuestos y suministros/Plan de Continuidad Operacional	36 meses
2	Kit de mantenimiento	1 unidad

**11. 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 del equipo 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 GUAATECOMPRAS, 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 deberá ejecutarse por personal técnico certificado por el FABRICANTE; debiendo brindar cobertura a partir del día hábil siguiente a la publicación en GUAATECOMPRAS, de la resolución de aprobación del presente Contrato Administrativo.
- f. El Primer Mantenimiento Preventivo: deberá iniciar 10 días hábiles posteriores a la notificación de la aprobación, por parte de **RENAP**, del Plan de Acción y Cronograma de actividades; y los servicios restantes se realizarán según la calendarización propuesta por **LA CONTRATISTA** y

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

  
Mühlbauer ID Services GmbH  
5 avenida 15-48 zona 1u, Edificio Centro Empresarial,  
Torre I, oficina 302, Guatemala, Guatemala.  
info@muehlbauer.de www.muehlbauer.de

aprobada por el **RENAP**.

- g. Un día hábil posterior al mantenimiento preventivo **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 deberá anexar 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 2 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 del Equipo Mühlbauer SCP1500 certificado por el FABRICANTE del Equipo de Personalización.
- j. Entrega de suministros al **RENAP** por parte de **LA CONTRATISTA**, 10 días hábiles contados a partir de la notificación de la aprobación del Plan de Acción 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 de los documentos detallados en los numerales romanos del i. al iii. del numeral 8 de las presentes especificaciones técnicas.
- 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.

• **Resumen de las condiciones para la prestación del servicio**

No.	Descripción General	Cantidad
1	Condiciones para la prestación del servicio	36 meses

**12. INFORMES MENSUALES:**

**LA CONTRATISTA** entregará al ENLACE designado por la Dirección de Procesos, 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:

- 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 -DPI-, ésta 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/código de parte y causa del reemplazo, si aplicare.
- f) Verificación del software, versiones que se encuentran en operación en el sistema de personalización SCP1500, 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 entregado por **LA CONTRATISTA**, incluirá el historial de todos los tickets generados en la Plataforma de Tickets y su respectiva trazabilidad.

El informe mensual deberá ser entregado al Enlace del **RENAP** atendiendo lo siguiente:

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

  
**Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera**  
 Director Ejecutivo  
 Mühbauer ID Services GmbH  
 5 avenida 15-45 zona 10, Edificio Centro Empresarial,  
 Torre 1 oficina 303, Guatemala, Guatemala  
 Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
 Guatemala, Guatemala  
 www.muehbaue.de  
 info@muehbaue.de

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 a través del Departamento de Impresión, rendirá informe de entera satisfacción de forma mensual, donde se detalle que el equipo de personalización Mühlbauer SCP1500 cumple 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.

• **Resumen para los informes mensuales**

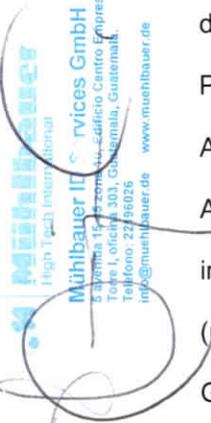
No.	Descripción General	Cantidad
1	Informes Mensuales	36 unidades

**13. ENLACE:**

La Dirección de Procesos del **RENAP** designará una persona que fungirá como Enlace, quien deberá coordinar cualquier tipo de comunicaciones entre el Registro Nacional de las Personas y **LA CONTRATISTA**, así como velar por el cumplimiento de las cláusulas del presente Contrato Administrativo derivado de la contratación del **“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DEL EQUIPO INTEGRADO MÜHLBAUER SCP1500, UTILIZADO PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES DE IDENTIFICACIÓN -DPI- DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-”**.

**QUINTA. PRECIO MENSUAL Y PRECIO TOTAL:** a) El precio mensual del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo integrado Mühlbauer SCP1500, utilizado para la impresión de Documentos Personales de Identificación -DPI- del Registro Nacional de las Personas -RENAP- asciende a la cantidad de **DOSCIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS VEINTE QUETZALES EXACTOS (Q.233,320.00)**; b) El precio por los treinta y seis (36) meses del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo integrado Mühlbauer SCP1500, utilizado para la impresión de Documentos Personales de

Identificación -DPI- del Registro Nacional de las Personas -RENAP- asciende a la cantidad de **OCHO MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS VEINTE QUETZALES EXACTOS (Q.8,399,520.00)**; c) El precio mensual del soporte técnico especializado del equipo integrado Mühlbauer SCP1500, utilizado para la impresión de Documentos Personales de Identificación -DPI- del Registro Nacional de las Personas -RENAP- asciende a la cantidad de **TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA QUETZALES EXACTOS (Q.349,980.00)**; d) El precio por los treinta y seis (36) meses del soporte técnico especializado del equipo integrado Mühlbauer SCP1500, utilizado para la impresión de Documentos Personales de Identificación -DPI- del Registro Nacional de las Personas -RENAP- asciende a la cantidad de **DOCE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS OCHENTA QUETZALES EXACTOS (Q.12,599,280.00)**; e) El precio total del presente Contrato Administrativo es por la cantidad de **VEINTE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS QUETZALES EXACTOS (Q.20,998,800.00)**, 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: **a)** Fotocopia del presente Contrato Administrativo. **b)** Fotocopia de la Resolución de Aprobación del presente Contrato Administrativo. **c)** Fotocopia certificada por la Secretaría General del **RENAP** del acta de iniciación respectiva, suscrita por la **COMISIÓN RECEPTORA** nombrada para el efecto. (únicamente en el primer mes de servicio). **d)** Fotocopia certificada por la Secretaría General del **RENAP** del acta de Recepción Mensual respectiva, suscrita por la **COMISIÓN RECEPTORA** nombrada para el efecto. **e)** Informe mensual emitido por **LA CONTRATISTA** de conformidad con las especificaciones técnicas, aprobado por el Enlace designado por la

  
  
Mühlbauer II Services GmbH  
5. Av. Zona 15 de Zona Centro Empresarial,  
Torre I, Oficina 303, Guatemala, Guatemala.  
Teléfono: 227796026  
info@muehlbauer.de www.muehlbauer.de

Roberto Estuardo Arias Herrera  
Director Ejecutivo  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Guatemala, Guatemala



Dirección de Procesos del **RENAP**. **f)** 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. **g)** 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. **h)** Cualquier otra documentación que el **RENAP** requiera. **SÉPTIMA. PARTIDA PRESUPUESTARIA:** Los pagos se realizarán con cargo a las partidas presupuestarias números: dos mil veinticuatro 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 nueve guion cero ciento uno guion treinta y uno guion cero cero cero cero guion cero cero cero cero (2024-11140066-12-00-000-001-000-169-0101-31-0000-0000) y dos mil veinticuatro 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 (2024-11140066-12-00-000-001-000-186-0101-31-0000-0000) **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 para mejor aplicación del gasto que se pueda afectar en el futuro conforme disponibilidad financiera y presupuestaria de la institución. **OCTAVA. LUGAR DE ENTREGA:** El servicio contratado, deberá ser

prestado en las instalaciones que se indique por escrito a **LA CONTRATISTA**, por parte de la Dirección de Procesos del **RENAP**. **LA CONTRATISTA**, deberá entregar al **RENAP**: Plan de acción, formatos a presentar en los informes, cronograma de actividades y Plan de transferencia de conocimientos, 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. **NOVENA. 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. **DÉCIMA. RETRASO EN LA ENTREGA:** Si **LA CONTRATISTA** incurriere en retraso en la iniciación y prestación mensual del 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 de esta institución 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 COMISIÓN RECEPTORA Y COMISIÓN RECEPTORA Y LIQUIDADORA:** Para tal efecto, se nombrará a las Comisiones, para las siguientes

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

  
**Muehlbauer ID Services GmbH**  
High Tech International  
5 Alameda 13-45 Zona 13, Edificio Centro Empresarial,  
Torre 1, oficina 302, Guatemala, Guatemala.  
Teléfono: 22196026  
info@muehlbauer.de www.muehlbauer.de



actuaciones: **A) RECEPCIÓN PARCIAL:** El **RENAP** a través de la Autoridad Administrativa Superior, nombrará a los integrantes de la **COMISIÓN RECEPTORA** para que proceda a hacer constar la iniciación del servicio y las recepciones parciales de forma mensual del servicio contratado, de conformidad con lo establecido en los artículos 55, 56, 57 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 de la **COMISIÓN RECEPTORA Y LIQUIDADORA**, quienes llevarán a cabo la Recepción Final o Definitiva y Liquidación del presente Contrato Administrativo, de conformidad con lo establecido en los artículos 55, 56, 57 de la Ley de Contrataciones del Estado, y 46 de su Reglamento. **DÉCIMA SEGUNDA. 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, las Garantías de Cumplimiento de Contrato, deberán formalizarse mediante fianza o seguro de caución extendido a favor del **RENAP**, 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". **FIANZA O SEGURO DE CAUCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:** **LA CONTRATISTA** deberá otorgar a favor y a entera satisfacción del **RENAP** Fianza o Seguro de Caución de Cumplimiento de Contrato equivalente al diez por ciento (10%) del monto del presente Contrato

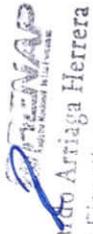
Administrativo, de acuerdo a lo contenido en el artículo 55, numeral 1, del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Esta Fianza o Seguro de Caucción deberá mantenerse vigente durante todo el plazo contractual o hasta que el **RENAP** entregue constancia de que los servicios contratados fueron presentados a entera satisfacción. (Artículo 56 numeral 1. del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado). La Fianza o Seguro de Caucción 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 Caucción 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 servicio prestado 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 TERCERA. 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 CUARTA. 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 QUINTA. PLAZO CONTRACTUAL:** El plazo del presente Contrato Administrativo será de **TREINTA Y SEIS (36) MESES**, contados a partir de la iniciación del servicio. **DÉCIMA SEXTA. CONDICIÓN RESOLUTORIA CONVENIDA SIN DECLARACIÓN JUDICIAL.** 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

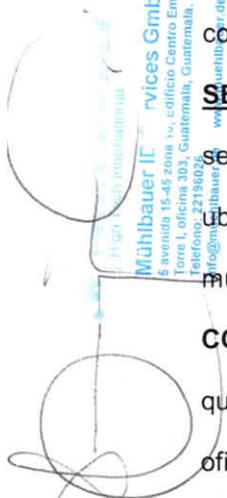
  
Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera  
Director Ejecutivo  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Guatemala, Guatemala

  
Mühlbauer ID Services GmbH /  
High Tech International  
5. Avenida 15-44 Zona 14, Edificio Centro Empresarial,  
Torre 1, Oficina 403, Guatemala, Guatemala.  
Teléfono: 22151025  
info@muehlbauer.de www.muehlbauer.de

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 la fianza o seguro de caución a que está obligada conforme al presente contrato; **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 SÉPTIMA. 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 de Guatemala, 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 de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (GUATECOMPRAS). (Artículo 3 del Acuerdo Ministerial 24-2010 del Ministerio de Finanzas Públicas). **DÉCIMA OCTAVA. 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 éstos 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** deberá presentar certificaciones que garanticen la seguridad de la información. **DÉCIMA NOVENA. 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. **VIGÉSIMA. 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 PRIMERA. 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 SEGUNDA. PACTOS PROCESALES:** Las partes contratantes manifestamos que señalamos como lugares para recibir notificaciones los siguientes: a) El **RENAP**, su Sede ubicada en la 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 (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 la dirección que notifique por escrito al **RENAP**, si cambia de dirección. 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

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

  
Mühlbauer II  
Vices GmbH  
5 avenida 15-45 zona 10, edificio Centro Empresarial,  
Torre I, oficina 303, Guatemala, Guatemala.  
Teléfono: 2219602  
info@muehlbauer.com  
www.muehlbauer.de

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 TERCERA. 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 CUARTA. 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, con membrete del Registro Nacional de las Personas.

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

f.)   
**LA CONTRATISTA**  
  
Muehnbauer IC - rrvices GmbH  
High Tech Informator-AG  
5 avenida 15 de Agosto 1o. edificio Centro Empresarial,  
Torre 1, oficina 303, Guatemala, Guatemala.  
Telefono: 22198925  
info@muehnbauer.de www.muehnbauer.de