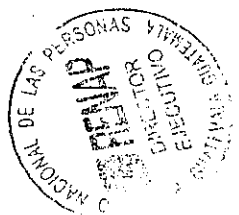


CONTRATO ADMINISTRATIVO NÚMERO CERO CUARENTA Y CINCO GUIÓN DOS MIL TRECE (045-2013). En la ciudad de Guatemala, el veintisiete de mayo de dos mil trece; **NOSOTROS**, por una parte el señor **RUDY LEONEL GALLARDO ROSALES**, de treinta y nueve años de edad, casado, guatemalteco, Licenciado en Administración de Sistemas de Información, con domicilio en el departamento de Guatemala, me identifico con Documento Personal de Identificación -DPI- con Código Único de Identificación -CUI- dos mil cuatrocientos ochenta y nueve espacio veintidós mil setecientos ochenta y cinco espacio cero ciento uno (2489 22785 0101), expedido por el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, actúo en mi calidad de **DIRECTOR EJECUTIVO Y REPRESENTANTE LEGAL DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-** institución que en lo sucesivo del presente contrato se denominará **RENAP**, calidad que acredito con certificaciones extendidas por la Secretaría General del RENAP de: **a)** Acuerdo del Directorio del Registro Nacional de las Personas -RENAP- número treinta y cuatro guión dos mil doce (34-2012) de fecha veintinueve de junio del año dos mil doce en el que consta mi nombramiento; y **b)** Acta de Toma de Posesión del Cargo número cuarenta y uno guión dos mil doce (41-2012) de fecha dos de julio del dos mil doce; y por la otra parte **RICARDO ANGEL MATESANZ VASQUEZ**, de cuarenta y nueve años de edad, soltero, ejecutivo, Estadounidense, residente en Guatemala, de este domicilio, me identifico con el Documento Personal de Identificación -DPI- con Código Único de Identificación -CUI- dos mil ciento noventa y siete espacio cero ocho mil ochocientos cuarenta y tres espacio cero ciento uno (2197 08843 0101), extendido por el Registro Nacional de las Personas; actúo en mi calidad de **GERENTE GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL**, de la entidad denominada **EASY MARKETING, SOCIEDAD ANÓNIMA**, personería que acredito con el acta notarial de mi nombramiento, autorizada en la



ciudad de Guatemala el veintitrés de diciembre de dos mil ocho, por el Notario David Font Verdugo, debidamente inscrito en el Registro Mercantil General de la República, bajo el número trescientos cuatro mil cuatrocientos cuatro (304404), folio cuatrocientos veintidós (422) del libro doscientos treinta y uno (231) de Auxiliares de Comercio. La entidad **EASY MARKETING, SOCIEDAD ANÓNIMA**, en adelante denominada **LA CONTRATISTA**, fue constituida en escritura pública número cuatro (4), autorizada en la ciudad de Guatemala, el once de enero de dos mil siete, por la Notaria Andrea Lucia Contreras Vidaurre, entidad que fue inscrita en el Registro Mercantil General de la República al número setenta mil trescientos cincuenta y nueve (70359), folio catorce (14), del libro ciento sesenta y cuatro (164) electrónico de Sociedades Mercantiles; con Número de Identificación Tributaria cinco millones ciento setenta y un mil quinientos treinta y seis guión ocho (NIT 5171536-8) y domicilio fiscal en la tercera avenida número trece guión setenta y ocho de la zona diez de esta ciudad, Edificio Citigroup Plaza Intercontinental, sexto nivel, oficina seiscientos siete. Ambos 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 se ejercitan son suficientes de conformidad con la Ley y a nuestro juicio para la celebración del presente documento, por el cual celebramos **CONTRATO ADMINISTRATIVO PARA EL SERVICIO DE CAPTURA DE DATOS EN EL EXTRANJERO, PARA LA SOLICITUD DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN Y OTROS SERVICIOS ASOCIADOS**, de conformidad con las cláusulas siguientes: **PRIMERA: BASE LEGAL O NORMATIVA APLICABLE:** La presente contratación se registrá por las disposiciones contenidas en el Decreto número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado, específicamente en lo que establecen los artículos 1,44 inciso 1 sub inciso



1.5, 9, 19, 45, 47, 48, 49, 64, 65, 69, 70, 85 y 86; los artículos 9, 17, y 26 del Acuerdo Gubernativo 1056-92, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado; artículos 1, 2, 6, 9, 15, 19 y 20 del Decreto 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas y sus reformas; los artículos 9, de la Resolución número once guión dos mil diez (11-2010) de la Dirección Normativa de Contrataciones y Adquisiciones del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas, del veintidós de abril del dos mil diez. **SEGUNDA: ANTECEDENTES.** Con fecha doce de marzo de dos mil trece, se emitió la Solicitud de Bienes y servicios número cero cero cuatrocientos cuarenta y dos (442) y como consecuencia se dio inicio al evento de caso de excepción número RENAP guión CERO UNO guión DOS MIL TRECE (**RENAP-01-2013**), denominado **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CAPTURA DE DATOS EN EL EXTRANJERO PARA LA SOLICITUD DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN Y OTROS SERVICIOS ASOCIADOS**, elaborándose los términos de referencia respectivos, los cuales fueron aprobados mediante resolución número DE guión cero sesenta y dos guión dos mil trece (DE-062-2013), de fecha veintinueve (29) de abril de dos mil trece, del Director Ejecutivo del RENAP. A efecto de llevar a cabo dicho evento se solicitó una oferta en forma directa a la entidad Easy Marketing, Sociedad Anónima, por considerar la importancia de mantener la seguridad de los sistemas implementados, los cuales respetan las reglas de negocio con aplicativos que aseguren la interacción con dispositivos periféricos y los requerimientos funcionales y no funcionales, para que en ningún momento se viole la arquitectura del Sistema de Identificación Biométrico "SiBIO", garantizando con esto el buen funcionamiento del mismo y manteniendo el soporte del proveedor actual. De esa cuenta con fecha diez (10) de mayo de dos mil trece, se recibió la oferta presentada por dicha entidad. **TERCERA: OBJETO DEL**



CONTRATO. De conformidad con los antecedentes y fundamentos legales detallados en la cláusulas que anteceden, el presente documento tiene como objeto LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CAPTURA DE DATOS EN EL EXTRANJERO PARA LA SOLICITUD DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN, OTROS SERVICIOS ASOCIADOS. **CUARTA: ALCANCE DE LOS SERVICIOS.** El servicio contratado se reduce a la captura de datos de las personas que residan en el extranjero, otros servicios asociados descritos en el presente contrato y aquellos que de común acuerdo con el RENAP surjan durante la vigencia del presente contrato; sin embargo, la calificación de los documentos presentados, validación de requisitos y autorización de captura de datos se realizará por parte del personal que RENAP indique o personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Guatemala, según corresponda. **QUINTA: SERVICIO DE CAPTURA DE DATOS PARA LA SOLICITUD DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN:** Las partes acuerdan que los equipos a utilizar para la captura de datos, deberán ser completamente compatibles con los sistemas y aplicaciones con las que cuenta el RENAP, rigiéndose en todo momento con los estándares, normas y buenas prácticas de cada tecnología. **LA CONTRATISTA,** se compromete a proporcionar la cantidad de equipos de captura de datos estipulados en los términos de referencia, tanto para los eventos móviles como para los consulados fijos y embajadas y los lugares en el extranjero, que RENAP indique. **LA CONTRATISTA,** cubrirá el costo del traslado e instalación, de los equipos hacia los consulados fijos y embajadas y se encargará de coordinar bajo su responsabilidad todo lo necesario para la implementación e instalación del equipo tanto en consulados móviles, fijos y embajadas, pudiendo realizar dicha coordinación tanto de forma presencial como remota. El RENAP, debe indicar como mínimo con quince días hábiles de anticipación la programación de un



[Handwritten signature]



evento móvil o treinta días hábiles para la implementación en un consulado fijo o embajada. **LA CONTRATISTA** capacitará a los usuarios de las estaciones de captura de datos, utilizando para el efecto sesiones de video conferencias. **LA CONTRATISTA**, proveerá el soporte técnico a los operadores de todas las estaciones de captura a través de conexiones remotas, video llamadas, llamadas telefónicas o correos electrónicos. **SEXTA: MODALIDAD DE IMPLEMENTACIÓN.** La implementación del equipo a través del cual se prestaran los servicios objeto de este contrato se realizarán en tres fases, así: **Fase uno (1): LA CONTRATISTA**, proporcionará como mínimo veinticinco equipos móviles para uso en consulados móviles en el plazo que se estipula en los términos de referencia. **Fase dos (2): LA CONTRATISTA**, realizará la implementación del equipo móvil en los consulados fijos en los Estados Unidos de América, para lo cual el RENAP deberá autorizar formalmente la instalación, según lo estipulado en los términos de referencia. **Fase tres (3): LA CONTRATISTA** realizará la implementación del equipo móvil en las embajadas del resto del mundo, para lo cual el RENAP deberá autorizar formalmente la instalación, según lo estipulado en los términos de referencia. **SÉPTIMA: DE LOS SERVICIOS A PRESTARSE EN CONSULADOS MÓVILES O EVENTOS ESPECIALES MÓVILES EN LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA.** **LA CONTRATISTA** se compromete a contratar y capacitar la cantidad de personas necesarias para cubrir los eventos móviles dentro de los Estados Unidos de América que sean calendarizados y requeridos por el RENAP, tomando en consideración un mínimo de catorce (14) eventos mensuales, atendiendo un promedio de cuatrocientos (400) personas en una jornada, con un promedio de captura de setenta y cinco (75) enrolamientos por máquina. **LA CONTRATISTA**, cubrirá todos los gastos de traslado, alojamiento, viáticos, necesarios para prestar el servicio de captura de datos en los



consulados móviles o eventos especiales móviles. Las partes acuerdan que la Contratista por este acto queda expresamente facultada para que bajo su responsabilidad, coordine la actividad de cobro que se hará a los guatemaltecos en el extranjero en los eventos de carácter móvil, a través de una entidad bancaria o agente remesador, no aplicando la presente autorización para los eventos en Consulados y Embajadas. **OCTAVA: DE LOS SERVICIOS EN CONSULADOS FIJOS Y EMBAJADAS.** Será obligación de **LA CONTRATISTA** capacitar al personal que el RENAP indique, con el objetivo de garantizar una correcta utilización de los equipos y sistemas implementados en la captura de datos y lograr así de forma eficiente capturar la información necesaria para la emisión de los Documentos Personales de Identificación. **NOVENA: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS A UTILIZAR EN CADA ESTACIÓN.** Los equipos que serán provistos por **LA CONTRATISTA**, para la ejecución del presente contrato deberá contar con las siguientes características: **A) Cámara fotográfica:** Con resolución: 10 Mega píxeles; Cable USB para interconexión de la cámara con la computadora, pudiendo mostrar en pantalla la imagen a capturar en vivo, así como, controlar desde la aplicación de captura de datos las funcionalidades de la misma. Transformador externo que cumpla a cabalidad con las especificaciones de suministro de energía del dispositivo. Dispositivo con auto contraste y auto-sensitividad como lo recomienda la norma ISO 80/100/200/400/, así mismo, auto balance, auto foco y flash como se requiere en los términos de referencia. Set de Desarrollo de Software (SDK) para su integración al sistema de captura de datos, el cual es completamente compatible con los sistemas operativos disponibles hoy en día en el mercado. Trípode o soporte articulable para el montaje de la cámara, pudiendo variar la posición de la misma con facilidad. Fondo blanco para cada estación que cubra el área necesaria para la captura de la fotografía



de manera adecuada. **B) Panel para digitalizar la firma:** Área mínima de escritura 1.3 x 4.4 pulgadas. Resolución mínima de 410 tppi (true pixel per inch). Software (SDK) para su integración al sistema. Todos los cables y accesorios correspondientes para la interconexión con la unidad central de proceso; **C) Escáner de huellas dactilares:** Escáner de huellas planas que permite transmitir video en vivo de la o las imágenes a capturar con una interfaz USB. Resolución de 500 dpi que cumple con estándares AFIS Internacionales. De acuerdo con los requisitos de la especificación de calidad de imagen IQS y la certificación del FBI para la transmisión de impresiones dactilares EFTS (<http://www.fbi.gov/hq/cjisd/iafis/cert.htm>). Dimensión de imagen de 600 por 600 pixeles (H x V). Rango dinámico de 8 bits con 256 escalas de grises. Permite la captura de los diez dedos en forma plana en un esquema de 4-4-2, con un área de 1.24" x 1.24". El Licenciamiento para la utilización y manejo de los datos biométricos, debe mantenerse actualizado durante todo el plazo del contrato. **D) Scanner de Documentos.** Escáner portable de alta velocidad. Resolución mínima de 600 ppp. Alimentación eléctrica mediante puerto USB. **E) Accesorios:** **LA CONTRATISTA**, proveerá por cada estación de trabajo los hub USB con adaptador de corriente que sean necesarios para la interconexión y/o alimentación de cada dispositivo periférico, garantizando en todo momento que cada equipo pueda funcionar independientemente. Para la implementación de los equipos, **LA CONTRATISTA**, se compromete a dejar instalados los equipos en un cien por ciento, tomando en consideración las regletas, cables, la interconexión de los dispositivos periféricos con la unidad central de procesamiento y cualquier otro que sea necesario. Para el cien por ciento de los equipos a implementar se contará con una maleta que permita transportar los equipos ágilmente. **F) Computadora Portátil:** Procesador Core i5, 2.5 GHz, 3M cache. Sistema Operativo disponible en el mercado



completamente compatible con la aplicación de captura de datos. Antivirus. 4.0 GB de memoria RAM DDR3. Espacio de almacenamiento en Disco Duro mínimo de 320 GB. 4 puertos USB, con al menos uno de ellos versión 3.0. Monitor de 15.6" HD(1366x768) Anti-Grade WLED-backlit. Light Sensitive Webcam and Noise Cancelling Digital Array Mic. Para cada estación se proveerá lo siguiente: Teclado enhanced, latinoamericano. Mouse de 2 botones con scroll. Las especificaciones técnicas de las computadores portátiles pueden variar dependiendo del momento en que se realice la adquisición de los servicios por parte de RENAP, debiendo notificarle de cualquier cambio que deba realizarse en el citado equipo; pero siempre se garantizará que las mismas superen lo mínimo requerido por el RENAP en los términos de referencia. **G) Aplicación de captura de datos:** Tomando en consideración la experiencia con la que cuenta **LA CONTRATISTA** en el desarrollo, implementación y producción de soluciones para la captura de datos de personas, proporcionará la aplicación de captura de datos que permita el ingreso de los datos biográficos de las personas para lo cual el RENAP definirá los campos a utilizar; dicha aplicación permitirá la captura de los datos biométricos de las personas, siendo estos: fotografía del rostro, firma e impresiones dactilares de los diez dedos en modalidades 4-4-2. **LA CONTRATISTA** implementará un software de verificación automática de imágenes con base en los requerimientos de mejores prácticas para que la fotografía capturada cumpla con los estándares definidos por la ICAO. Los datos capturados por medio de la aplicación serán completamente compatibles con los sistemas actuales del RENAP (AFIS, FRS, SIBIO y SIRECI), garantizando a RENAP que los sistemas utilizados para la emisión del DPI permanecerán funcionando correctamente, manteniendo en todo momento el soporte sobre los mismos. La aplicación debe contar con una conexión vía web service para interconectarse con el Sistema de



Registro Civil -SIRECI-, extraer información del mismo e impresión de los datos consultados. **LA CONTRATISTA** debe contar con el licenciamiento necesario para la generación de archivos WSQ. **LA CONTRATISTA** contará con programas, licencias y mecanismos para realizar de manera segura la transmisión de los datos. La conectividad con el Sistema de Registro Civil –SIRECI-, se realizará a través de una red privada virtual (Cliente VPN) proporcionada por el RENAP. Atendiendo los requerimientos planteados en los términos de referencia, la aplicación permitirá la captura de las diez huellas dactilares planas, en la modalidad 4-4-2, para lo cual se contará con una pantalla donde el operador pueda visualizar las imágenes capturadas, pudiendo observar la calidad de cada huella, si la calidad de las huellas capturadas no cumplen con lo mínimo requerido por el sistema AFIS, la aplicación alertará al operador, quien deberá capturar nuevamente las huellas. Para la captura de la fotografía se contará con una pantalla que permita visualizar en tiempo real la fotografía del rostro de la persona y al momento de realizar la captura se validará que la fotografía capturada cumpla con las recomendaciones ICAO, de no cumplir con lo mínimo requerido se le mostrará al operador la o las normas que no se cumplieron, con el propósito de rectificar el problema y realizar una nueva captura, si por alguna razón no se logra realizar una captura que cumpla con todas las normas, se obligará al operador a ingresar una observación que indique el motivo por el cual la fotografía no cumple con las normas. Para poder ingresar la observación se deberán realizar como mínimo tres intentos de captura. Para la captura de la firma se contará con una pantalla que permita visualizar en tiempo real la firma del ciudadano, si por alguna razón existe un problema al momento de la captura se implementará una opción que permita capturar nuevamente la firma. Para el escaneo de los documentos probatorios se contará con una pantalla que permita visualizar cada documento, si por alguna



[Handwritten signature]



razón el escaneo no es satisfactorio, se implementará una opción que permita eliminar el documento y generar un nuevo escaneo. La aplicación estará configurada para consumir cualquier servicio web que el RENAP decida implementar, pudiendo interconectarse con el Sistema de Registro Civil -SIRECI-, para extraer la información y utilizar los datos consultados en la propia captura e impresión de los referidos datos. Los equipos antes identificados podrán ser sustituidos por otros de la misma calidad y de iguales o superiores características de desempeño, debiendo notificar a RENAP de cualquier cambio que deba realizarse en el citado equipo. **LA CONTRATISTA**, contratará los servicios de conexión a internet que sean necesarios para realizar el traslado de los datos en los eventos móviles a realizarse en los Estados Unidos de América, cumpliendo con los tiempos estipulados en los términos de referencia; los servicios de telecomunicaciones en los consulados fijos y embajadas deberán ser definidos por el RENAP en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores. Los datos a transmitir estarán encriptados y serán trasladados bajo estrictas medidas de seguridad, utilizando para el efecto mecanismos seguros para el traslado de la información y consultas hacia los servidores centrales. Todo el equipo y aplicaciones que se utilicen en el proceso de captura de datos contarán con su respectivo licenciamiento, el cual correrá a cuenta de **LA CONTRATISTA** y las cuales deberán mantenerse actualizadas durante todo el plazo del contrato. **DÉCIMA: SERVICIO DE RECEPCIÓN, EMBALAJE Y ENTREGA DE DPI AL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN. LA CONTRATISTA**, acondicionará una oficina en la ciudad de Miami, Estado de Florida en los Estados Unidos de América con todas las medidas de seguridad estipuladas en los términos de referencia y el presente contrato, siendo éstas: a) Seguridad perimetral las 24 horas del día; b) Sistema de control de accesos; c) Bodega segura para el resguardo de los DPI; y d) Cámaras de seguridad.



LA CONTRATISTA, contratará a su costo el personal necesario para la recepción, embalaje, manejo y entrega de los Documentos Personales de Identificación, así como, el mobiliario, los servicios de agua, energía eléctrica, teléfono y los servicios de mantenimiento de infraestructura y renta del inmueble. Todo el mobiliario y equipo necesario dentro de las instalaciones correrá a cuenta de **LA CONTRATISTA**, tales como: escritorios, mesas de trabajo, sillas, comedor, etcétera. **LA CONTRATISTA**, deberá proporcionar el material de empaque necesario para el correcto embalaje de los documentos. **LA CONTRATISTA**, debe contar con un servicio de validación de direcciones, previendo que si por alguna razón la dirección de entrega de los documentos fue capturada de forma incorrecta, será necesario enviar la gestión al centro de llamadas a efecto de contactar al ciudadano titular, con el propósito de consignar la dirección de forma correcta, si por alguna razón no es posible validar la dirección de entrega, los documentos deberán ser resguardados y será necesario notificar a RENAP con el propósito de recibir instrucciones al respecto. **LA CONTRATISTA**, debe coordinar el traslado de los Documentos Personales de Identificación, desde Guatemala hacia el Centro de Distribución en Estados Unidos de América, a su costo. Posterior a que los documentos sean empacados, **LA CONTRATISTA** deberá coordinar con el servicio de correspondencia para realizar la entrega física de los mismos, para lo cual se deberá documentar el proceso. La coordinación del servicio de correspondencia se deberá realizar con un proveedor de reconocido prestigio y experiencia en el mercado. Asimismo, **LA CONTRATISTA**, proporcionará el material de empaque necesario para el envío de los Documentos Personales de Identificación (DPI). **LA CONTRATISTA**, desarrollará un sistema de control de documentos que permita administrar y registrar cada una de las operaciones que se realizarán, tomando en consideración los siguientes aspectos: a)



[Handwritten signature]



recepción de paquetes que contienen Documentos Personales de Identificación; b) individualización de cada documento; y, c) validación de la dirección de entrega, contratando para el efecto un servicio de alta disponibilidad para la validación de direcciones dentro de los Estados Unidos de América, acción que se realizará a través de un servicio web que permitirá la automatización de las referidas consultas. Cuando la validación de la dirección sea efectiva, la aplicación indicará al operador que puede personalizar la guía conteniendo la información que requiera el proveedor del servicio de correspondencia; generación del código identificador de rastreo proporcionado por el proveedor, con el objetivo de poder monitorear en tiempo real el avance en el proceso de entrega vía web; posterior a la entrega de los documentos al proveedor, se implementará una plataforma para el envío de mensajes de texto, integrada al sistema CRM, para aquellas personas que hayan dejado número de teléfono celular al momento de la captura, con el objetivo de notificar al ciudadano que su documento ya fue entregado al proveedor de correspondencia y que lo puede rastrear utilizando el Identificador asignado; manejo de excepciones; y generación de reportes varios. **LA CONTRATISTA**, se compromete a contar con el personal necesario para el manejo y administración de este proceso. Cuando la dirección de entrega sea válida, **LA CONTRATISTA**, realizará el proceso de empaque y entrega de cada documento al proveedor del servicio de correspondencia en un plazo que no excederá los cinco días hábiles. Cuando la entrega no pueda ser efectiva, debido a que la dirección proporcionada por los ciudadanos no es correcta, los cinco días correrán a partir de la última validación satisfactoria, lo cual quedará registrado en el sistema de atención a clientes (CRM), donde quedará una bitácora de todo lo actuado con cada solicitud. Cuando la dirección de entrega no sea válida, el caso será asignado al centro de atención de llamadas, quienes se comunicarán con el



ciudadano, con el propósito de rectificar la referida dirección. Todos los documentos que se encuentren en proceso previo a la entrega al proveedor de distribución, serán resguardados en una bodega segura, diseñada tomando en consideración la integridad física de cada documento. **LA CONTRATISTA**, proporcionará los materiales necesarios para garantizar un traslado seguro de cada documento. Con el objetivo de tener el control de cada solicitud, **LA CONTRATISTA**, implementará un sistema CRM en donde se almacenarán todas las acciones realizadas por cada solicitud, desde la captura de datos hasta la propia entrega del documento al ciudadano. Todos los gastos de implementación, configuración y comunicaciones con los sistemas actuales con los que cuenta el RENAP correrán a cuenta de **LA CONTRATISTA**, quien queda expresamente facultada para que bajo su responsabilidad, coordine, planifique y administre el servicio de entrega de los Documentos Personales de Identificación en el extranjero. El costo del servicio de entrega de los Documentos Personales de Identificación, será pagado por el usuario del servicio, quien lo contratará en forma voluntaria. **UNDÉCIMA: SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS.** Las partes acuerdan que para el servicio de atención de llamadas en el extranjero, **LA CONTRATISTA** deberá proporcionar el servicio de atención de llamadas, las cuales podrán ser hacia los ciudadanos solicitantes del Documento Personal de Identificación, personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, o bien al RENAP (Outbound) o bien todas aquellas que se reciban de los ciudadanos solicitantes del Documento Personal de Identificación, personal del Ministerio de Relaciones Exteriores o bien del RENAP (Inbound). **LA CONTRATISTA** proveerá las herramientas tecnológicas, las estaciones de trabajo, mobiliario y el personal capacitado que atienda las consultas de los solicitantes en el extranjero, así como, de los usuarios del equipo de captura de datos, que necesiten conocer el



estado de una solicitud, guatemaltecos residentes en el exterior y de los Consulados y Embajadas. El personal del centro de atención de llamadas estará capacitado para atender también las llamadas de los operadores de las estaciones de captura de datos con el propósito de proveerles soporte técnico. **LA CONTRATISTA**, proveerá las herramientas tecnológicas necesarias para llevar el control de cada una de las solicitudes generadas en el extranjero haciendo uso del sistema CRM implementado, pudiendo visualizar en todo momento la trazabilidad de cada solicitud, esto con el objetivo de proporcionar información precisa a los usuarios del sistema. Se integrará dentro del CRM un sistema de envío de mensajes de texto para mantener al solicitante informado sobre el avance de su gestión. El servicio de atención de llamadas debe ser capaz de proveer soporte técnico a los operadores de las estaciones instaladas, ya sea en Consulados móviles, fijos o Embajadas, para lo cual debe contar con personal completamente capacitado. Para prestar los servicios objeto de este contrato, **LA CONTRATISTA**, podrá apoyarse en sus subsidiarias, sucursales o afiliadas en el extranjero. **DUODÉCIMA: A) PLAZO DEL CONTRATO.** El plazo de este contrato es de OCHO (08) AÑOS, contado a partir del día siguiente de emitida la resolución que aprueba dicho contrato. **B) CANTIDAD DE CAPTURAS CONTRATADAS.** De conformidad con los términos de referencia, la cantidad de capturas será de UN MILLÓN y si por alguna razón, al finalizar el plazo contractual, no se llevara a cabo la totalidad de capturas contratadas por razones no atribuibles a **LA CONTRATISTA**, se podrá prorrogar dicho plazo, a solicitud de dicha **CONTRATISTA**, hasta completar las capturas contratadas. **C) TIEMPO DE ENTREGA:** Aprobado el contrato por parte de la autoridad superior del RENAP, **LA CONTRATISTA** se obliga a iniciar la prestación del servicio, conforme la modalidad de implementación establecida en los términos de referencia y el presente contrato. **D) LUGAR DE**



PRESTACIÓN DEL SERVICIO: LA CONTRATISTA se compromete a prestar el servicio en los Consulados fijos, móviles, Embajadas y demás lugares que el RENAP le indique, siempre que sea en el extranjero; **E) PROPIEDAD DEL EQUIPO.** El equipo utilizado para la prestación del servicio es de **LA CONTRATISTA** y pasará a ser propiedad del RENAP una vez terminado el plazo del contrato. **DÉCIMO TERCERA:**

PRECIO UNITARIO Y TOTAL: **1) PRECIO UNITARIO:** El precio unitario es de veintiocho dólares de los Estados Unidos de América (US\$28.00) por captura de datos, que preste la **CONTRATISTA**, de conformidad con los términos de referencia y el presente contrato. **2) PRECIO TOTAL:** El precio total del presente contrato es de **VEINTIOCHO MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (US\$28,000,000.00), que incluye el Impuesto al Valor Agregado, así como cualquier otro impuesto que exija la ley. **DÉCIMO CUARTA: FORMA DE PAGO.** El pago se realizará en forma mensual dentro del plazo que establece la Ley de Contrataciones del Estado, contado a partir de la fecha en que RENAP reciba la siguiente documentación: a) Factura emitida a nombre del Registro Nacional de las Personas, con Número de Identificación Tributaria (NIT) cinco millones doscientos cuarenta y seis mil novecientos cinco guión cero (5246905-0), indicando número y fecha del contrato, correspondiente a los servicios prestados en el mes inmediato anterior; b) Informe rendido por LA CONTRATISTA conteniendo el detalle de las capturas realizadas durante el mes a través de los equipos implementados; c) Bitácora de atención a las personas que requieran información en relación al estado de trámite de su DPI; d) Bitácora de soporte técnico proporcionado a las personas que operan el equipo móvil; e) Informe rendido por LA CONTRATISTA que contenga el detalle de las entregas realizadas al proveedor de correspondencia; f) Inventario de los DPI que se encuentran almacenados en el centro de distribución. El pago se



efectuará en Quetzales, para lo cual se tomará el tipo de cambio de referencia que publique el Banco de Guatemala el día que se emita la factura correspondiente.

DÉCIMO QUINTA: CLÁUSULA RELATIVA AL COHECHO. Yo **RICARDO ANGEL MATESANZ VASQUEZ**, 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 GUATECOMPRAS. **DÉCIMO SEXTA: CONFIDENCIALIDAD.** Los otorgantes, en la calidad con que actuamos, declaramos que la información, los documentos, procedimientos, licencias y demás actos que nos hayan sido confiados o que conozcamos derivado del presente contrato reservados o no, serán tratados con carácter confidencial; por lo que el personal que directa o indirectamente intervenga en la ejecución del mismo, se obliga a lo siguiente: no revelar, no difundir, no publicar, no vender, no ceder, no copiar, no reproducir, no interferir, no interceptar, no alterar, no modificar, no dañar, no inutilizar, no destruir y no comentar la información que obtengan con motivo del presente contrato, así como a no realizar un uso diferente del previsto en este contrato; no utilizarán 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 procedimiento, salvo autorización previa y escrita de ambas partes. Esta prohibición afecta a su personal directo o indirecto, sus consultores y el personal de éstos o que en cualquier forma se encuentren ligados a la contratación. La responsabilidad sobre éste aspecto será solidaria y mancomunada de éstos frente



a las partes, incluso después de la expiración del contrato. Para tal efecto, las partes deberán adoptar las medidas y procedimientos adecuados que garanticen el cumplimiento de lo anterior, así como la suscripción de los respectivos contratos de confidencialidad. **DÉCIMO SÉPTIMA: GARANTÍAS.** De conformidad con lo establecido en los artículos 65, 67 y 69 de la Ley de Contrataciones del Estado; 38 y 39 de su Reglamento, las Garantías de Cumplimiento de Contrato y de Calidad, deberán ser formalizadas mediante **PÓLIZA** extendida a favor del **REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS**, por una institución afianzadora de reconocida solvencia y capacidad económica debidamente autorizada para operar en la República de Guatemala, debiendo garantizar a nombre de la razón social de LA CONTRATISTA. La **FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**, deberá presentarse dentro de los quince (15) días siguientes a la suscripción del contrato, constituida por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato, la cual deberá estar vigente hasta que se presente la garantía de calidad. La **FIANZA DE CALIDAD Y/O FUNCIONAMIENTO**, deberá otorgarse por el equivalente al quince por ciento (15%) del valor original del contrato y estará vigente por un plazo de dieciocho (18) meses, contados a partir de la fecha de recepción de la totalidad de lo contratado. **DÉCIMO OCTAVA: CONTROVERSIAS:** Las controversias que surjan relativas al incumplimiento, calificación de la justa causa en el caso de incumplimiento, interpretación, aplicación y efectos de este contrato, se resolverán con carácter conciliatorio en un plazo máximo de seis meses calendario, contados a partir de la notificación a la otra parte de los puntos en discordia, dichas controversias serán resueltas entre los representantes legales de cada parte contractual; dependiendo del caso LA CONTRATISTA podrá ofrecer un plan de acción que asegure que la situación producida no se repetirá y que el RENAP lo acepte por



escrito, de no llegarse a un acuerdo, la misma será sometida a la jurisdicción del Tribunal de lo Contencioso Administrativo, después de agotada la vía administrativa.

DÉCIMO NOVENA: PACTOS PROCESALES. Las partes contratantes manifestamos que conocemos y aceptamos lo relativo al incumplimiento de obligaciones, sanciones, multas y demás condiciones estipuladas en el presente contrato; y para el efecto, señalamos como lugares para recibir notificaciones los siguientes: El **RENAP**, sus oficinas centrales ubicadas en la Calzada Roosevelt número trece guión cuarenta y seis zona siete de la ciudad de Guatemala, del departamento de Guatemala; y **LA CONTRATISTA** en la tercera avenida número trece guión setenta y ocho de la zona diez de esta ciudad, Edificio Citigroup Plaza Intercontinental, sexto nivel, oficina seiscientos siete; por lo que **LA CONTRATISTA**, en la calidad con que actúa, declara que su representada renuncia al fuero de su domicilio y se somete a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Guatemala, aceptando como válidas y bien hechas las notificaciones que en el lugar señalado se le hagan, si no informare a **RENAP** por escrito del cambio del mismo. **VIGÉSIMA : APROBACIÓN.** Para que el presente contrato surta efectos legales, deberá ser aprobado por el Directorio del **RENAP**, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado. **VIGÉSIMO PRIMERA: PARTIDA PRESUPUESTARIA.** El pago se realizará con cargo a la partida presupuestaria número: dos mil trece guión once millones ciento cuarenta mil sesenta y seis guión trece guión cero cero guión cero cero cero guión cero cero dos guión cero cero cero guión ciento ochenta y nueve guión cero ciento uno guión once guión cero cero cero guión cero cero (2013-11140066-13-00-000-002-000-189-0101-11-000-00) 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. **VIGÉSIMO SEGUNDA:** Yo, **RICARDO**



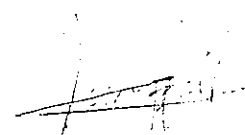

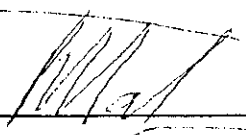

ANGEL MATESANZ VASQUEZ, en la calidad con que actúo, declaro bajo juramento lo siguiente: a) Que mi representada no es deudora morosa del Estado, ni de las entidades a las que se refiere el Artículo 1 de la Ley de Contrataciones del Estado; b) Que no está comprendida en ninguna de las prohibiciones que establece el artículo 80 de la Ley de Contrataciones del Estado; c) Que conoce las normas jurídicas que facultan a la autoridad respectiva de la entidad afectada para aplicar las sanciones administrativas que pudieren corresponderle, incluyendo la inhabilitación en el Sistema GUATECOMPRAS y d) Que en el caso de que el monto afianzado no cubriera la totalidad de las responsabilidades de **LA CONTRATISTA**, esta quedará obligada a pagarlas con recursos propios, sin perjuicio que **RENAP** inicie acción legal en su contra. **VIGESIMO TERCERA: RETRASO EN LA ENTREGA.** Si **LA CONTRATISTA** incurriere en retraso en la entrega de los servicios contratados y por causas imputables a ella, se le sancionará con el pago de una multa por cada día de atraso equivalente al cero punto cinco por millar (0.5 0/00) del valor total del contrato, de conformidad con lo que establece el artículo 85 de la Ley de Contrataciones del Estado. **VIGESIMO CUARTA: VARIACIÓN DE CALIDAD O CANTIDAD.** Si la **CONTRATISTA** contraviniera parcial o totalmente las condiciones del contrato perjudicando a **RENAP**, 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, con fundamento en el artículo 86 de la Ley de Contrataciones del Estado, además de ejecutarse la Garantía de Cumplimiento de CONTRATO. **VIGESIMO QUINTA: CONDICIÓN RESOLUTORIA CONVENIDA SIN DECLARACIÓN JUDICIAL.** **RENAP** podrá resolver la presente negociación, sin necesidad de declaración judicial alguna, por las causas siguientes: a) Si **LA CONTRATISTA** incumple total o parcialmente las obligaciones contraídas en la



presente negociación sin perjuicio de lo que establece expresamente la cláusula décimo octava del presente contrato; b) En caso de evidente negligencia de **LA CONTRATISTA** en cumplir con sus obligaciones; c) Si **LA CONTRATISTA** estuviera insolvente o fuera declarada en quiebra; d) Si se le embargare a **LA CONTRATISTA** sumas que debieran pagarse y que le impida cumplir con sus obligaciones; e) Si **LA CONTRATISTA** no presenta la fianza o seguro de caución a que está obligada conforme al presente contrato; f) Que exista caso fortuito o de fuerza mayor debidamente comprobados, que imposibiliten a las partes cumplir con sus obligaciones. **VIGÉSIMO SEXTA: INCUMPLIMIENTO POR FUERZA MAYOR.** Con excepción de las obligaciones que se establecen anteriormente, ninguna parte estará obligada al cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente Contrato por causas que estén fuera de su control razonable, tales como caso fortuito y fuerza mayor. La contratista no será considerada responsable de la entrega retrasada o falta en el cumplimiento de sus obligaciones por los siguientes motivos: incendio, inundación, terremoto, guerra, huelgas o encierros, manifestaciones, cualquier problema imprevisto de producción u otra eventualidad imprevisible o inevitable. La contratista deberá enviar a RENAP un aviso por escrito mencionando el retraso y la causa del mismo, dentro de un término no mayor a cinco días hábiles contados a partir de la fecha en que se diere la causal de fuerza mayor. **VIGESIMO SÉPTIMA: MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser objeto de modificación, ampliación, 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. **VIGÉSIMO OCTAVA: SUPERVISIÓN:** El RENAP podrá supervisar los servicios a prestar, a su costa y mediante el procedimiento que considere más oportuno. Para el efecto, EL CONTRATISTA deberá prestar toda la colaboración necesaria para que se realice

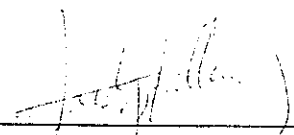




dicha supervisión sin obstáculo alguno. **VIGÉSIMO NOVENA:** En los términos consignados en las cláusulas anteriores, los otorgantes en las calidades con las que actuamos, aceptamos el presente contrato en cada una de sus partes y en todo su contenido, manifestando que forman parte del presente contrato, los términos de referencia, la oferta presentada y demás documentación que se relacione con el mismo; después de haber leído el contenido íntegro del presente instrumento, lo aceptamos, ratificamos y firmamos, el cual queda contenido en veintiuna (21) hojas papel bond con membrete del Registro Nacional de las Personas, escritas únicamente en su anverso.

f.   f.  
RUDY LEONEL GALLARDO ROSALES **RICARDO ANGEL MATESANZ VASQUEZ**

En la ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala, el veintisiete de mayo de / Notario / dos mil trece, como ~~Notaria~~ DOY FE: Que las firmas que anteceden y que caizan el Contrato Administrativo número **CERO CUARENTA Y CINCO GUIÓN DOS MIL TRECE (045-2013)**, contenido en veintiuna hojas, impresas únicamente en su lado anverso, son **AUTÉNTICAS**, por haber sido puestas hoy en mi presencia por el Licenciado **RUDY LEONEL GALLARDO ROSALES** quien se identifica con el Documento Personal de Identificación con Código Único de Identificación -CUI- dos mil cuatrocientos ochenta y nueve espacio veintidós mil setecientos ochenta y cinco

espacio cero ciento uno (2489 22785 0101), extendido por el Registro Nacional de las Personas; y por el señor **RICARDO ANGEL MATESANZ VASQUEZ**, quien se identifica con el Documento Personal de Identificación -DPI- con Código Único de Identificación -CUI- dos mil ciento noventa y siete espacio cero ocho mil ochocientos cuarenta y tres espacio cero ciento uno (2197 08843 0101), extendido por el Registro Nacional de las Personas; y que los signatarios firman nuevamente la presente acta de legalización de firmas, con ~~la~~ ^{/el Notario/} Notaria autorizante. Se hace constar que de conformidad con el artículo siete (7) de la Ley del Timbre Forense y Timbre Notarial, Decreto número ochenta y dos guión noventa y seis (82-96) del Congreso de la República de Guatemala, y el numeral uno (1) del artículo diez (10) de la Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto número treinta y siete guión noventa y dos (37-92) del Congreso de la República de Guatemala, la presente legalización de firmas queda exenta de la obligación tributaria respectiva. Testado: Notaria, la Notaria; omítase. Entre líneas: Notario, el Notario; léase.

f.  _____ f.  _____
RUDY LEONEL GALLARDO ROSALES **RICARDO ANGEL MATESANZ VASQUEZ**

ANTE MÍ:

Cienciado
Nestor Ramiro Sasvín Leal
Abogado y Notario

AUTENTICA exenta del Timbre Notarial conforme artículo 7 de la Ley del Timbre Forense y Notarial y exenta del Timbre Fiscal, conforme al numeral 1 del artículo 10 de la Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos.