

t. (601) 644 7700

Cra. 15 No. 82 - 99 Piso 3
Edificio Torre Alianza
Bogotá, Colombia

CERTIFICAMOS QUE:

La empresa **ALIANZA FIDUCIRIA S.A** identificada con **NIT 860.531.315-3** y **ALIANZA VALORES COMISIONISTA DE BOLSA S.A.** identificada con **NIT No: 860.000.185-4** tiene vinculo comercial con el proveedor **QUEO S.A.S**, identificado con **NIT 900.986.779-4**, en la prestación de los siguientes servicios:

- Control de accesos a nivel nacional
- Mantenimiento preventivo a nivel nacional.

Así mismo, hacemos constar que la relación comercial que se tiene con la empresa es buena, acorde con las políticas de calidad, cumplimiento y seriedad.

La presente se expide a solicitud del interesado el 17 día del mes de julio del 2026.

Atentamente,

Lorena

Parra

Benjumea

Lorena Parra Benjumea

Coordinadora de Compras

Tel: +57 (1) 6447700

Celular: 3015229363

Carrera 15 # 82 99 (Country)

Bogotá, Colombia

Firmado
digitalmente por
Lorena Parra
Benjumea

CERTIFICACIÓN COMERCIAL ORDENES DE COMPRA

TERRANUM DESARROLLO S.A.S., domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., e identificada con nit **901.122.122-2** mediante el presente documento certifica que la firma, **QUEO S.A.S** identificada con nit **900.986.779-4**, ha ejecutado los servicios de acuerdo con las siguientes especificaciones.

ENTIDAD CONTRATANTE:	TERRANUM DESARROLLO S.A.S
PEDIDO:	Visualizar Anexo No.1
FECHA INICIO OC:	13.05.2020
FECHA FIN OC:	04.06.2025
VALOR OC:	\$605.839.235
OBJETO DE CONTRATO:	Visualizar Anexo No.1

Anexo No.1

DOCUMENTO COMPRAS	FECHA DOCUMENTO	OBJETO	PRECIO NETO
4800017453	13/05/2020	SUM INS REGISTRO SIN CONTACTO ZOL FUNZA	\$ 11.702.780
4800017827	6/08/2020	CONTROL ACCESO SIN CONTACTO CORTEZZA	\$ 11.892.100
4800017882	21/08/2020	SERVICIO QUEO ACCESS	\$ 6.332.740
4800018045	22/09/2020	SUMINISTRO E INSTALACIÓN CONTROL DE ACCESO	\$ 12.257.500
4800018200	22/10/2020	SERVICIO POR SUSCRIPCION DE CONTROL DE ACCESO	\$ 3.572.250
4800018428	2/12/2020	SUMINISTRO E INSTALACIÓN CONTRO	\$ 12.352.779
4800018742	28/01/2021	SUMINISTRO E INSTALACIÓN CONTROL DE ACCESO	\$ 14.289.000
4800018805	7/02/2021	SUMINISTRO E INSTALACIÓN CONTROL DE ACCESO	\$ 23.766.006
4800018854	16/02/2021	MT. TALANQUERAS Y BASCULAS	\$ 495.003
4800019091	31/03/2021	RECONEXION Y CONEXIÓN DE TALANQUERAS	\$ 31.316.000
4800019987	14/09/2021	SUMINISTRO E INSTALACIÓN CONTROL DE ACCESO	\$ 11.882.997
4800020033	21/09/2021	IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL DE ACCESO QR	\$ 25.732.550
4800020124	6/10/2021	INSTALACIÓN 2 PUNTOS DE ACCESO ZOL FUNZA	\$ 8.123.600
4800020242	3/11/2021	SUMUMINISTRO E INSTALACION DE DISPOSITIVOS	\$ 19.952.100
4500003054	4/11/2021	SERVICIO QUEO ACCESS	\$ 11.883.000
4800020568	15/12/2021	SUMINISTRO E INSTALACIÓN CONTROL DE ACCESO	\$ 2.208.000
4800020910	22/02/2022	SUMINISTRO E INSTALACIÓN CONTROL DE ACCESO	\$ 4.188.720
4800020997	14/03/2022	SUSCRIPCION CONTROL ACCESO	\$ 14.932.008
4800021079	23/03/2022	SERVICIO QUEO ACCESS ZOL FUNZA	\$ 10.763.499
4800021342	22/04/2022	SERVICIO QUEO ACCESS ZOL FUNZA	\$ 5.381.750
4800021473	12/05/2022	SERVICIO QUEO ACCESS ZOL FUNZA MAY A DIC	\$ 43.054.000
4800021842	11/07/2022	SERV SUSCRIPCIÓN SOFTWARE DE ACCESO MÓDU	\$ 8.632.386
4800022593	16/11/2022	SUMINISTRO Y CONFIGURACION LECTORAS 2D	\$ 15.600.000
4800022846	15/12/2022	MEJORA AL SISTEMA QUEO	\$ 1.780.000
4800023024	2/02/2023	SERVICIO QUEO ACCESS	\$ 3.824.000

4800023025	2/02/2023	SUSCRIPCION DE CONTROL DE ACCESO	\$ 3.824.000
4800023026	2/02/2023	SERVICIO QUEO ACCESS ZOL FUNZA ENE MARZ	\$ 16.252.000
4800023370	15/03/2023	SUSCRIPCION DE CONTROL DE ACCESO	\$ 3.824.000
4800023427	23/03/2023	SERVICIO QUEO ACCESS ZOL FUNZA	\$ 16.252.000
4800023474	4/04/2023	SERVICIO-ACCESO-MÓDULO-QUEO EXENN IVA 0%	\$ 3.824.000
4800024139	4/07/2023	SERV QUEO ACCESS ZOL FUNZA JUL DIC IVA 0	\$ 32.504.000
4800024142	4/07/2023	SERVICIO QUEO ACCESS JUL-DIC CLP IVA 0%	\$ 7.648.000
4800024165	10/07/2023	SERVICIO QUEO ACCESS JUL-DIC EXENNTA	\$ 7.648.000
4800024348	26/07/2023	REPARACIÓN PEDESTAL MODULO LECTORA INGRESO	\$ 2.665.000
4800024760	13/09/2023	CORRECTIVO ACCESO QUEO ZOL FUNZA	\$ 280.000
4800025395	29/11/2023	SISTEMA BIOMETRICO	\$ 10.418.116
4800025791	18/01/2024	SERVICIO QUEO ACCESS ZOL FUNZA ENR DIC IVA 0	\$ 71.677.724
4800025793	18/01/2024	SERVICIO QUEO ACCESS ENE-DIC 2024 CLP IVA 0%	\$ 15.741.137
4800025801	18/01/2024	SERVICIO QUEO ACCESS ENE-DIC 2024 EXENNTA	\$ 3.935.284
4800026161	7/02/2024	SERVICIO QUEO ACCESS FEB-DIC 2024 EXENNTA	\$ 11.805.852
4800029038	21/01/2025	SERV QUEO ACCESS ENE-DIC 2025 EXENNTA	\$ 12.455.170
4800029058	22/01/2025	SERV QUEO ACCESS ENE-DIC 2025 CLP	\$ 12.455.172
4800029099	24/01/2025	SERV QUEO ACCESS Z FUNZA ENE A MAR 2025	\$ 18.905.004
4800029897	4/04/2025	SERV QUEO ACCESS Z FUNZA ABR A JUN 2025	\$ 18.905.004
4800030447	4/06/2025	SERV QUEO ACCESS Z FUNZA JUL-OCT 2025	\$ 18.905.004
TOTAL, GENERAL			\$ 605.839.235

Para constancia se firma en Bogotá D.C. a los seis (06) días del mes de julio de dos mil veintiseis (2026).


PATRICIA BOHÓRQUEZ
 Gerente de Compras
 Terranum Desarrollo SAS

DOCUMENTOS DE CARÁCTER TÉCNICO

Yo, Mateo Jiménez Velásquez, identificado como aparece al pie de mi firma, ante la opinión pública nacional, obrando en nombre propio y en representación de QUEO SAS, y de todos sus funcionarios manifiesto que hemos convenido en suscribir el presente Pacto de Integridad con LA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA sociedad Industrial y Comercial del estado regido por:

Mantenimientos Preventivos.

Se realizarán tres (3) visitas de mantenimiento preventivo las cuales serán acordadas con el supervisor del contrato. Durante estas visitas se realizarán como mínimo las siguientes actividades:

Revisión periódica de la plataforma de QUEO ACCES, sistema de control de acceso.

Verificación del correcto funcionamiento de todos los componentes instalados en la Entidad, incluyendo los módulos instalados: módulo de visitantes, módulo de ingreso y salida de funcionarios de la Entidad. Reportería avanzada. Optimización del rendimiento y ajustes en la configuración para mejorar la eficiencia de los dispositivos instalados y asegurar la mejor calidad de servicio.

Actualizaciones de firmware y software. Instalación de parches y actualizaciones del sistema operativo, aplicaciones y firmware para garantizar la seguridad y la compatibilidad en caso de requerirse.

Limpieza y revisión física. Mantenimiento físico de los equipos lectoras faciales Hikvision, controladoras Rasperry Pi4, incluyendo limpieza a los gabinetes y componentes, revisión de conexiones.

Mantenimiento Correctivo. Atención y resolución de incidentes.

El Contratista atenderá de manera oportuna y eficiente las solicitudes de soporte técnico presentadas por la INC, ya sea de forma presencial o remota. La atención se realizará a través de un canal de comunicación establecido entre las partes, garantizando la trazabilidad de las solicitudes y la asignación de recursos necesarios para su resolución.

Atención de Solicitudes o Requerimientos.

El Contratista atenderá solicitudes o requerimientos de consulta o asesoría relacionados con la configuración de la plataforma, cambios de configuraciones, modificaciones en el enrutamiento y sincronización de los registros faciales de los funcionarios que presenten fallas. Generación de reportes del módulo de visitantes y el registro de ingresos y salidas de los funcionarios de la Entidad y cualquier otra solicitud que permita optimizar y mejorar la plataforma.

Suministro de Repuestos.

El contratista se compromete a realizar el reemplazo de cualquier componente del sistema del Sistema de control de acceso, de acuerdo a la bolsa de repuestos mencionada en el ítem de contrato, en caso de presentarse daños que impidan su

correcto funcionamiento. Este reemplazo deberá efectuarse con equipos nuevos, garantizando la continuidad y la calidad del servicio. El tiempo de reemplazo no deberá exceder el plazo máximo de resolución establecido en los ANS según su criticidad, los componentes reemplazados deberán contar con una garantía mínima de doce (12) meses.

Mesa de Servicios.

El contratista deberá contar con una Mesa de Servicios activa y operativa, la cual servirá como el punto único de contacto para la recepción, registro, gestión y seguimiento de todas las solicitudes de servicio, incluyendo incidentes, requerimientos y consultas relacionadas con la Plataforma de QUEO ACCESS. La atención deberá realizarse a través de los siguientes canales:

Canal	Disponibilidad
Línea de atención telefónica	5 x 8
Correo electrónico	7 x 24
Página Web	7 x 24

El contratista se compromete a asegurar que estos canales cuenten con el personal y herramientas necesarias para gestionar los casos de manera eficiente, y a proporcionar un sistema de registro de casos para realizar el seguimiento y reporte de todas las solicitudes.

- Documentación y reporte de actividades.

El contratista deberá documentar y reportar todas las actividades realizadas en la plataforma. Para cada intervención, ya sea de mantenimiento preventivo, correctivo o de atención de incidentes, el contratista deberá entregar un informe técnico detallado que incluya:

- Descripción de los trabajos realizados.
- Resultados obtenidos.
- Recomendaciones para mejorar el rendimiento y la seguridad del sistema.
- Evidencias de las actividades realizadas (capturas de pantalla, logs, etc.).

Adicionalmente, el contratista deberá entregar un reporte mensual consolidado, en el cual se detallen todas las actividades llevadas a cabo durante el mes, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta y resolución, cumplimiento de los ANS, número de incidencias atendidas y cualquier otra métrica relevante para la supervisión del servicio.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y ANS DEL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

En base al respeto y profesionalismo, nuestro principal interés es brindarle a nuestro cliente tranquilidad, soluciones y forjar relaciones de confianza. Nuestro protocolo de Soporte técnico en Queo se basa en niveles de servicio de acuerdo a la prioridad de cada solicitud realizada en donde se indican tiempos de respuesta y resolución de casos e incidentes reportados, canales de comunicación, entre otros.

DISPONIBILIDAD

Disponibilidad de los servicios

De acuerdo a lo acordado a nivel contractual, Queo garantiza que los servicios contratados estarán disponibles los 365 días del año, 24 horas al día con un porcentaje del 99.96%.

Dicha disponibilidad puede ser consultada por nuestros clientes a través del siguiente link status.queo.com.co

Canales de comunicación y horarios

La recepción de Solicitudes, Preguntas, Quejas y Reclamos deben ser enviadas a los canales de comunicación dispuestos para la atención al usuario y soporte de la plataforma Queo Access:

- Correo Electrónico: soporte@queo.com.co para temas de hardware o Software. Este canal estará disponible de lunes a viernes de 6 am a 6 pm.
- Whatsapp: 3143648421 en el horario de lunes a viernes de 6 am a 6 pm.
- Teléfono: En casos de prioridad media/alta se puede comunicar a los siguientes números de contacto 3167547710 y 3013618836 en el horario de lunes a viernes de 6 am a 6 pm.

Nota: En caso ocasional en que se presente alguna falla o incidente de carácter Urgente (Prioridad crítica o alta), no duden en comunicarnos a cualquier hora para atender su solicitud de forma rápida y oportuna.

GESTIÓN DE INCIDENTES Y/O SOLICITUDES

Niveles de Criticidad para atención de incidentes/ Atención	Alta (Crítico)	Media	Baja
Definición	No es posible utilizar los sistemas que soportan los procesos del negocio. Equipos físicos (Hardware) de Queo, app móvil o Plataforma Web se encuentran fuera de servicio.	Algunos equipos físicos (Hardware) de Queo, app móvil o Plataforma Web presentan intermitencia en su servicio, módulos específicos sin correcto funcionamiento, correctivos y ajustes físicos.	El sistema de Queo funciona correctamente. Solicitudes de configuraciones en Plataforma (a nivel de usuarios, sistema de acceso, áreas de trabajo, salas, bloqueos solicitados, etc.), reportes, generación qrs, etc.
Tiempo de respuesta aproximada	5 a 15 Minutos	5 a 60 Minutos	5 a 60 Minutos
Tiempo de resolución aproximada	- Software: 1 Hora - Hardware: 3 Horas para atención en sitio.	-Software: 1 Día Hábil -Hardware: 1 Día Hábil para atención en sitio.	- Software: 3 Días Hábil
Canales Habilitados	Teléfono, WhatsApp.	Teléfono, correo electrónico, WhatsApp.	Correo electrónico, WhatsApp.

Nota: En la información anterior se encuentran los tiempos estimados por solicitud; sin embargo, algunas solicitudes pueden tomar más tiempo (solicitudes a nivel externo de Queo que requieren de un tercero para dar solución a la solicitud ej. Generación e impresión de Qrs en acrílico o solicitud de cambio de elementos de instalación por temas de inventario).

OPCIÓN DE MEJORA

Se comunica al canal de soporte las opciones de mejora o sugerencias que cada cliente considera importantes para el mejoramiento de la herramienta y apoyo en sus procesos internos.

Este tipo de opciones de mejora tiene un tiempo estimado de respuesta de 3 días hábiles y están sujetas a viabilidad por parte de Queo. En caso de ser viable, se acordará con cliente tiempos para poner dicha mejora en funcionamiento en Queo.

GESTIÓN DE FALLAS

El equipo de soporte de Queo Access realiza la validación de Solicitudes, restauración de servicios, atención a fallas e incidentes reportados por los clientes. Dichas fallas o solicitudes se deben notificar a los canales dispuestos para la recepción de dichos casos, en donde se le asignará un # de ticket y se actualizará su estado una vez sea asignado un agente para apoyar la novedad.

Reporte de Fallas

Cuando el cliente evidencia algún tipo de falla o incidente con el sistema Queo (Access, Spaces, Parking) en su funcionamiento físico o plataforma, deberá informar al equipo de Soporte técnico de Queo en los canales disponibles para dicho contacto y deberá proporcionarle la siguiente información para la correspondiente validación técnica del equipo:

- Nombre y documento del usuario que presenta la falla
- Empresa y Copropiedad en donde se presenta la falla
- Si La falla es con qr o cedula o con otro método de acceso, que error le genera en app o web.
- Descripción de la falla

Con la siguiente información, el equipo técnico realizará la validación pertinente y confirmará con cliente información relevante para encontrar el fallo y proceder con la solución del mismo. Por lo cual se solicita de la disponibilidad del cliente para proporcionar la mayor cantidad de información para resolver el caso de manera rápida y eficaz.

El equipo de soporte informará al cliente sobre los ajustes, cambios o hallazgos que se encuentren en la validación de los casos y de acuerdo a ello, puede tomar más tiempo que otros casos. Una vez se realice la validación con cliente del funcionamiento correcto de dicho ajuste; se enviará el reporte final del caso a través de correo electrónico y las pruebas realizadas de funcionamiento.

REPORTE DE BUGS

Se comunica al canal de soporte sobre dicho error en plataforma o app y se adjunta información del caso reportado. La primera etapa de validación tiene un tiempo de respuesta aproximado de 2 a 3 días hábiles y dentro de este tiempo se comunicará a cliente sobre proceso a seguir en caso de que dicho Bug requiera de ajustes adicionales por parte de nuestro equipo de tecnología. De acuerdo a la prioridad de dicho Bug, se procederá con la solución en los siguientes tiempos:

- Bugs prioridad alta o que afectan directamente la operación del cliente: 1 día en tiempo de respuesta y máximo 3 días para solución.
- Bugs prioridad media o que no afectan de manera masiva el sistema Queo: 1 día en tiempo de respuesta y 2 semanas para solución.
- Bugs prioridad baja o que se presentan eventualmente y que afecta a muy pocos usuarios: 3 días en tiempo de respuesta y 2 meses para solución.

VENTANAS DE MANTENIMIENTO

El equipo de soporte técnico realizará la notificación al cliente vía correo electrónico o por lo canales de comunicación de Queo una vez se programen actividades de mantenimiento físico (a nivel contractual) o a nivel plataforma (software). Dichos mantenimientos se realizan generalmente los fines de semana en horarios nocturnos para evitar falencias o intermitencias en los servicios brindados.



Ana Maria Pinzón

Líder Área Soporte

