



FORMATO NRO. 4
CONDICIONES OFERTA TÉCNICA

INVITACIÓN DIRECTA SIN OFERTAS NRO. IMPRENTA NACIONAL DE
COLOMBIA IDIRSIN-INC-045-2026

Yo, *Mateo Jimenez Velasquez.*, identificado con cedula de ciudadanía No *1.070.012.540.*, obrando en nombre y representación de *QUEO SAS.*, me comprometo de manera clara e inequívoca al cumplimiento de los siguientes requisitos técnicos mínimos establecidos en la presente invitación.

OBJETO: PRESTAR EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL (PREVENTIVO Y CORRECTIVO) DE LA PLATAFORMA DE RECONOCIMIENTO FACIAL QUEO ACCESS DE LA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA, INCLUYENDO SUS COMPONENTES, LECTORES FACIALES, DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS Y DEMÁS ELEMENTOS ASOCIADOS, GARANTIZANDO LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
		A
SUSCRIPCIÓN A LA PLATAFORMA EN LA NUBE QUEO ACCESS (LICENCIA PRO) INCLUYE EL SOFTWARE DE CONTROL DE ACCESOS, UNIDAD 1 (SERVICIO REPORTERÍA AVANZADA, API PARA INTEGRACIÓN EN LA NUBE) CON LOS SISTEMAS DE NÓMINA Y VISITANTES, CAPACITACIONES, SOPORTE BASADO EN ANS, CONFIGURACIONES, MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, VISITAS DE DIAGNÓSTICO Y LOS DEMÁS COMPONENTES Y SERVICIOS ASOCIADOS DEFINIDOS EN EL ANEXO TÉCNICO NO. 1.	UNIDAD	1

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
		A
DISPOSITIVO IoT	UNIDAD	2



DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
		A
BOARD DE CONEXIONES Y PULSOS	UNIDAD	2
SD PARA DISPOSITIVO lot	UNIDAD	2
FUENTE SWITCHADA 5VDC	UNIDAD	2

Nota: La Licencia Pro QUEO ACCESS corresponde a un servicio de computación en la nube (Cloud Computing). En consecuencia, de conformidad con el numeral 21 del artículo 476 del Estatuto Tributario, se encuentra excluida del impuesto sobre las ventas (IVA). Los repuestos o bienes que se adquieran de manera independiente estarán sujetos al tratamiento tributario que les corresponda de acuerdo con la normativa vigente.

OBLIGACIONES DEL OFERENTE:

A. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA.

- Cumplir cabalmente con el desarrollo del objeto presente contrato de acuerdo con las condiciones técnicas y económicas estipuladas en el requerimiento, la Invitación y la propuesta presentada.
- Informar de manera inmediata al supervisor del contrato cualquier anomalía que se presente durante la ejecución del mismo.
- Atender las observaciones que durante el desarrollo del contrato imparta el supervisor designado.
- Presentar los informes correspondientes para la formalización y legalización de los pagos, así como los que el supervisor del contrato le solicite.
- Mantener los precios relacionados y propuestos en su oferta, sin variación durante el término de la duración del contrato.
- Dar cumplimiento a las obligaciones del sistema de seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) así como al SG-SST y demás normas aplicables, presentando los documentos respectivos que acrediten tal situación.
- Cargar en la plataforma SECOP II la factura generada para cada uno de los cobros de bienes y/o servicios prestados, junto con el soporte de pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y demás declaraciones del contratista para el efecto, y enviar electrónicamente a la entidad contratante, para el inicio del trámite de pago respectivo.
- Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y retrasos injustificados.
- Dar cumplimiento a todas aquellas obligaciones inherentes al contrato y necesarias para la correcta ejecución del objeto del mismo.



10. El contratista no podrá ceder ni total, ni parcialmente la ejecución del presente contrato, sin autorización previa y escrita de la Imprenta Nacional de Colombia.

B. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL OFERENTE:

- Mantenimientos Preventivos.

Se realizarán cuatro (4) 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. Reporteria 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.

- **Atención de Incidentes.**

El contratista se compromete a establecer y cumplir con los siguientes Niveles de Servicio (SLA) para la atención de incidentes, clasificadas según su nivel de criticidad:



Nivel de Criticidad	Descripción del Impacto	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Respuesta en Sitio	Tiempo Máximo de Resolución
Alto	Uno o más componentes de la plataforma se encuentran afectados causando una interrupción total del servicio de comunicaciones ocasionando indisponibilidad total o parcial de los servicios críticos de la INC.	0.5 hora*	4 horas*	8 horas*
Medio	Uno o más componentes de la plataforma se encuentran afectados causando una interrupción parcial del servicio de comunicaciones ocasionando indisponibilidad parcial de los servicios críticos de la INC.	1 hora*	8 horas*	16 horas*
Bajo	Uno o más componentes de la plataforma no operan de forma óptima causando una interrupción parcial del servicio de comunicaciones. No se afectan significativamente los servicios de la INC, pero requiere atención para evitar que escalen a niveles superiores.	4 horas*	16 horas*	24 horas*

- **Atención de Solicitudes y/o requerimientos.**

El Contratista se compromete a establecer y cumplir con los siguientes Niveles de Servicio (SLA) para la atención de solicitudes y/o requerimientos de servicio:

Nivel de Criticidad	Descripción	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Respuesta en Sitio	Tiempo Máximo de Resolución
Solicitud / requerimiento	Atención de solicitudes y/o requerimientos de servicio.	4 horas	16 horas	24 horas

- **Compensaciones por Incumplimiento de ANS**



El cumplimiento tardío de los acuerdos de nivel de servicio establecidos generará un descuento comercial automático sobre la facturación así.

- Penalización del 3% del valor mensual del contrato por cada incidente de criticidad alta que exceda el tiempo máximo de resolución, hasta un límite del 10% mensual.
- Penalización del 2% del valor mensual del contrato por cada incidente de criticidad media sin resolver en el tiempo establecido, hasta un límite del 5% mensual.
- Penalización del 1% del valor mensual por incidentes de baja criticidad que excedan el tiempo de resolución, aplicable solo si el incumplimiento es recurrente (más de tres casos en un mes).

- **Equipo de Trabajo**

El contratista deberá contar con un equipo de trabajo especializado para la correcta atención de los servicios relacionados con la planta telefónica Avaya. Este equipo deberá estar compuesto, al menos, por los siguientes roles:

4. Coordinador de Mesa de Servicios: Responsable de la supervisión y control de la operación diaria de la Mesa de Servicios, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución establecidos en el contrato.
5. Técnico Especialista: Personal certificado y con experiencia comprobable en la administración, configuración, y mantenimiento de la plataforma QUEO ACCESS sistema de control de acceso, encargado de la resolución de incidencias y la implementación de mejoras técnicas.
6. Ingeniero de Soporte N2/N3: Encargado de atender incidencias de mayor complejidad que requieran diagnósticos avanzados o cambios en la configuración del sistema, y de escalar a soporte del fabricante en caso necesario.

El contratista deberá garantizar que todo el equipo esté debidamente capacitado y disponible según los horarios de atención establecidos, cumpliendo con los niveles de servicio acordados.

- **Transferencia de Conocimiento.**

El contratista deberá realizar una transferencia de conocimiento a los funcionarios designados por la Imprenta Nacional de Colombia, con un mínimo de veinte (20) horas de capacitación presencial o remota. Esta capacitación incluirá la administración de la solución, el manejo de configuraciones, actualizaciones de la Plataforma de QUEO ACCESS.

Además, el contratista deberá entregar documentación detallada como parte de la transferencia de conocimiento. Esta documentación incluirá manuales de usuario, guías de administración, procedimientos para la resolución de problemas comunes, y recomendaciones para la operación eficiente del sistema,



asegurando que el personal de la Imprenta Nacional cuente con los recursos necesarios para gestionar el sistema de forma autónoma.

C. PLAZOS:

Plazo de entrega:	CINCO (5) DÍAS HÁBILES a partir de envío y aprobación de muestra física.
Plazo de Reposición	TRES (3) DÍAS HÁBILES a partir del reporte NO Conforme emitido por el Supervisor del contrato
Plazo de Garantía:	Será de DOCE (12) MESES contados a partir de la entrega del producto.
Plazo de ejecución:	Será de DOCE (12) MESES, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

D. EXPERIENCIA: Anexamos las certificaciones de experiencia solicitadas en el numeral 7.2 literal d) de la presente invitación.

E. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

En el caso de que el supervisor del contrato detalle y pruebe el cumplimiento tardío, el descuento aplicado, será el establecido en el ANEXO TÉCNICO No.1 requerimiento técnicos sección “COMPENSACIÓN POR INCUMPLIMIENTOS”

Para constancia se firma el *23 de Julio del 2026*

(Firma) _____

Nombre y apellidos del Representante Legal: *Mateo Jimenez Velasquez*

C.C. No. *1.070.012.540* de Cajicá.