

NÚMERO DE INVITACIÓN	INVITACIÓN DIRECTA No. IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA IDIRSIN-INC-045-2026							
NÚMERO DE REQUERIMIENTO	20261100024613							
ORDEN No.	22640025							
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.							
VALOR	<div>SESENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS SETENTA MIL CIENTO ONCE PESOS (\$61.970.111) M/Cte. y demás costos directos e indirectos, discriminados así:</div> <table><tr><td>SERVICIOS EXCLUIDO DE IVA</td><td>\$58.715.342</td></tr><tr><td>BOLSA DE REPUESTOS INCLUIDO IVA</td><td>\$3.254.769</td></tr><tr><td>TOTAL, PRESUPUESTO ASIGNADO</td><td>\$61.970.111</td></tr></table>		SERVICIOS EXCLUIDO DE IVA	\$58.715.342	BOLSA DE REPUESTOS INCLUIDO IVA	\$3.254.769	TOTAL, PRESUPUESTO ASIGNADO	\$61.970.111
SERVICIOS EXCLUIDO DE IVA	\$58.715.342							
BOLSA DE REPUESTOS INCLUIDO IVA	\$3.254.769							
TOTAL, PRESUPUESTO ASIGNADO	\$61.970.111							
PLAZO	DOCE (12) MESES							
CONTRATANTE	IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA							
NIT	830.001.113-1							
ORDENADORA DEL GASTO	MARIA EUGENIA TOVAR ROJAS							
IDENTIFICACIÓN	C.C. No. 51.704.888							
CARGO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (E)							
CONTRATISTA	QUEO SAS							
NIT	900.986.779-4							
REPRESENTANTE LEGAL	MATEO JIMÉNEZ VELÁSQUEZ C.C. 1.070.012.540							
DIRECCIÓN Y TELÉFONOS	CARRERA 16 No. 100-20 oficina 401 Cel. 3108501990 mateo@queo.com.co							

Los suscritos, **MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS**, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número 51.704.888, nombrada como Subgerente Administrativa y Financiera encargada mediante Resolución número 22 del 15 de mayo de 2026, quien actúa como Ordenadora del Gasto de acuerdo a Resolución número 042 de 2025, de la **IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA** con NIT 830.001.113-1, Empresa Industrial y Comercial del Estado (en adelante EL CONTRATANTE o LA INC) y **MATEO JIMÉNEZ VELÁSQUEZ**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía

número 1.070.012.540, actuando en nombre y representación legal de la empresa **QUEO SAS**, con NIT 900.986.779-4, quien se denominará **EL CONTRATISTA**, convienen en celebrar la presente contratación, la cual se registrá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA – 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.

CLÁUSULA SEGUNDA – 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.

CLÁUSULA TERCERA – VALOR DE LA ORDEN. El valor de la presente orden asciende a la suma de **DE SESENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS SETENTA MIL CIENTO ONCE PESOS (\$61.970.111) M/Cte. y demás costos directos e indirectos**, discriminados así:

SERVICIOS EXCLUIDO DE IVA	\$58.715.342
BOLSA DE REPUESTOS INCLUIDO IVA	\$3.254.769
TOTAL, PRESUPUESTO ASIGNADO	\$61.970.111

Respaldados con el certificado de disponibilidad presupuestal número 4616 del 22 de julio de 2026 y cuyas características técnicas y valores unitarios son las siguientes:

	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO EXCLUIDO IVA
1	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	\$58.715.342

	BOLSA DE REPUESTOS A DEMANDA PARA DISPOSITIVOS INTALADOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO ANTES DE IVA
1	DISPOSITIVO IoT	UNIDAD	2	\$997.550
2	BOARD DE CONEXIONES Y PULSOS	UNIDAD	2	\$150.000
3	SD PARA DISPOSITIVO IoT	UNIDAD	2	\$50.000
4	FUENTE SWITCHADA 5VDC	UNIDAD	2	\$170.000

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.

CLÁUSULA CUARTA – FORMA DE PAGO. Teniendo en cuenta que se trata de una suscripción periódica de tarifa anual para el uso del software mientras esta se encuentre vigente, el valor correspondiente a la Licencia Pro QUEO ACCESS, el cual incluye soporte técnico, mantenimientos, visitas técnicas y demás servicios contemplados en el Anexo Técnico No. 1, se pagará en un único pago por valor de \$58.715.342. Los recursos correspondientes a la bolsa de repuestos se pagarán contra facturación, conforme a los elementos efectivamente suministrados y recibidos a satisfacción por parte del supervisor del contrato

Los pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura, una vez el contratista cargue en la plataforma Secop II y envíe electrónicamente a la INC la respectiva factura con los siguientes soportes:

1. La certificación de cumplimiento a satisfacción emitida por el supervisor designado.
1. La constancia de encontrarse al día en el pago de aportes de salud, pensión y ARL.
2. La certificación bancaria.
3. El formato de verificación y cumplido de elementos recibidos, debidamente diligenciado por Almacén.

PARÁGRAFO. se debe dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007). La certificación deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones anteriormente señaladas por lo menos durante los últimos seis (06) meses anteriores a la presentación de la oferta conforme a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

CLÁUSULA QUINTA- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

A. GENERALES

1. 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.
2. Informar de manera inmediata al supervisor del contrato cualquier anomalía que se presente durante la ejecución del mismo.
3. Atender las observaciones que durante el desarrollo del contrato imparta el supervisor designado.
4. Presentar los informes correspondientes para la formalización y legalización de los pagos, así como los que el supervisor del contrato le solicite.

5. Mantener los precios relacionados y propuestos en su oferta, sin variación durante el término de la duración del contrato.
6. 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.
7. 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.
8. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y retrasos injustificados.
9. 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. ESPECÍFICAS:

1. Cumplir todas las especificaciones técnicas descritas en la cláusula tercera (Descripción del bien o servicio) de la presente Orden .
2. **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:
3. **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.
4. **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.
5. **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.
6. **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.
- 7 **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.

8 **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.

9. **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.

10 **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.

11. **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*

12. 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
.				

13 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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

14 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.

CLÁUSULA SEXTA – CESIÓN. EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente la ejecución del presente contrato, sin autorización previa y escrita de la Imprenta Nacional de Colombia.

CLÁUSULA SÉPTIMA – PENAL PECUNARIA. En caso de incumplimiento definitivo de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, LA IMPRENTA presentará reclamación por concepto de cláusula penal pecuniaria un monto equivalente al 10% del valor total del contrato, mediante demanda que se instaurará por parte de la Imprenta ante el juez competente, como estimación anticipada y parcial de perjuicios que se le causen, sin perjuicio del derecho a obtener del contratista y/o su garante, el pago de la indemnización correspondiente de los demás perjuicios sufridos, de conformidad como lo estipula el Código Civil Colombiano.

PARÁGRAFO. Las partes acuerdan que la pena puede acumularse con cualquiera otra forma de indemnización, en los términos del Artículo 1600 del Código Civil.

CLÁUSULA OCTAVA – MULTAS. En caso de retardo en el cumplimiento del contrato o de las obligaciones relacionadas con ocasión de la ejecución del mismo a cargo de EL CONTRATISTA, dará origen al pago de sumas sucesivas diarias equivalentes al cero punto cinco por ciento (0,5 %) del valor total del contrato por cada día de retardo sin exceder el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, mediante demanda que se instaurará por parte de la Imprenta ante el Juez del contrato

CLÁUSULA NOVENA – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO. 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).

CLÁUSULA DÉCIMA- CONDICIÓN RESOLUTORIA. Las partes acuerdan que la condición resolutoria operará de pleno derecho a favor de la Imprenta Nacional de Colombia en caso de incumplimiento total o parcial del contrato por parte del Contratista, para lo cual se dará traslado al CONTRATISTA del informe del supervisor que, de cuenta de los presuntos incumplimientos, por un único termino de tres (3) días hábiles para que desvirtúe probatoriamente lo informado. Una vez analizado por parte de la Imprenta Nacional de Colombia, la situación notificará de fondo la decisión, que en el evento que no sea desvirtuado el incumplimiento, se entenderá resuelto el contrato a todos los efectos. El Contratista acepta que la aplicación de esta condición resolutoria no exime del pago de indemnizaciones, multas, clausula penal, etc., y que se le liquidará lo efectivamente ejecutado, sin que se le reconozcan perjuicios o indemnizaciones por la aplicación de lo contenido en esta cláusula, la cual se pacta en ejercicio autónomo de la voluntad de las partes. Igualmente operará en el evento que el Contratista no cumpla con los trámites de legalización del contrato, este se resolverá de plano sin necesidad de requerimiento previo y EL CONTRATANTE quedará en libertad de contratar.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – DOMICILIO CONTRACTUAL. Para todos los efectos legales el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – LEY APLICABLE. El presente contrato queda sujeto a las disposiciones del derecho privado previstos en la ley civil y comercial colombiana, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1150 de 2007.

El CONTRATISTA declara que no se halla incurso en alguna inhabilidad o incompatibilidad, para la ejecución del presente contrato y que cumplirá en estricto sentido con el pacto de transparencia suscrito y presentado en su propuesta.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA– PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN. Este contrato se entiende perfeccionado con la firma electrónica de las partes a través de la plataforma SECOP II.

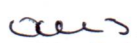
En el evento que la firma electrónica no se lleve a cabo, LA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA entenderá que el oferente no cumple con su obligación de suscripción del contrato, con las consecuencias legales correspondientes.

Para iniciar su ejecución se requiere del registro presupuestal correspondiente.

El presente documento se firma electrónicamente por las partes a través de la plataforma electrónica SECOP II

Proyectó: Angélica María Peña - Analista de Adquisiciones 

Revisó: Luz Celina Riascos – Analista Jurídico – Grupo Adquisiciones

Víctor Manuel Bohórquez Betancur – Coordinador Grupo de Adquisiciones 

Aprobó: María Eugenia Tovar Rojas – Subgerente Administrativa y Financiera (e) - Ordenadora del Gasto – SECOP II