PROCESO DE CONTRATACIÓN	INVITACIÓN DIRECTA No. IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA IDIRSIN-INC-063-2026
NÚMERO DE REQUERIMIENTO	20261100021963
ORDEN NRO	**22640036**
OBJETO	PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE LA PLANTA TELEFÓNICA AVAYA IP OFFICE 500 Y SU RESPECTIVA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES, PROPIEDAD DE LA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA, INCLUYENDO SUS COMPONENTES INTERNOS Y EXTERNOS, TELÉFONOS, LICENCIAS, SOFTWARE Y DEMÁS ELEMENTOS ASOCIADOS, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO
VALOR	CINCUENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS DIEZ MIL CUARENTA PESOS M/CTE ($55.710.040), INCLUIDO IVA Y DEMÁS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS
PLAZO	DOCE (12) MESES
CONTRATANTE	IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA
ORDENADOR DEL GASTO	**MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS**
IDENTIFICACIÓN	C.C. No. 51.704.888
CARGO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (E)
CONTRATISTA	**M@ICROTEL S.A.S.**
NIT	860.353.110-7
REPRESENTANTE LEGAL	ORLANDO GARZON MARTIN
IDENTIFICACIÓN	CC 19.125.295 de Bogotá
DIRECCIÓN Y TELÉFONOS	AC 127 No. 71 26 Niza Teléfonos: (601) 6438330 - 3156484004 ogarzon@maicrotel.com rsaldarriaga@maicrotel.com

Los suscritos, **MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS,** mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número 51.704.888, Subgerente Administrativa y Financiera (e) 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 **ORLANDO GARZON MARTIN,** mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 19.125.295, actuando en nombre y representación legal de la empresa **M@ICROTEL S.A.S.**, con NIT 860.353.110-7, quien se denominará EL CONTRATISTA, convienen en celebrar la presente contratación, la cual se regirá por las siguientes cláusulas:

162 Diario Oficial 1864-2026

COMUNICAR CON TRANSPARENCIA ES LA MEJOR IMPRESIÓN

CLÁUSULA PRIMERA – OBJETO. PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE LA PLANTA TELEFÓNICA AVAYA IP OFFICE 500 Y SU RESPECTIVA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES, PROPIEDAD DE LA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA, INCLUYENDO SUS COMPONENTES INTERNOS Y EXTERNOS, TELÉFONOS, LICENCIAS, SOFTWARE Y DEMÁS ELEMENTOS ASOCIADOS, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

CLÁUSULA SEGUNDA – PLAZOS.

Plazo de entrega:	Será de **QUINCE (15) DÍAS HÁBILES.**
Plazo de Garantía:	Será de **DOCE (12) MESES.**
Plazo de ejecución:	Será de **DOCE (12) MESES,** 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 **CINCUENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS DIEZ MIL CUARENTA PESOS M/CTE ($55.710.040) INCLUIDO IVA** Y DEMÁS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS, respaldados con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal número **4928** del **11 de agosto de 2026** discriminados de la siguiente manera:

ÍTEMS	*DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO*	*UNIDAD DE MEDIDA*	*CANTIDAD*	*PRECIO UNITARIO* ANTES DE IVA	IVA UNITARIO	*PRECIO TOTAL INCLUIDO IVA*
1	Renovación Soporte de fabrica niveles 3 y 4 por un periodo de 12 meses, Acorde al Anexo No.1 Requerimientos Técnicos. Servicios profesionales niveles 1 y 2. Modalidad 5X8, por un periodo de 12 meses, Acorde al Anexo No.1 Requerimientos Técnicos.	Periodo	1	$36.415.160	$6.918.880	$43.334.040
2	Suministro de licencias SIP TRUNK, Acorde al Anexo No.1 Requerimientos Técnicos.	Licencia	20	$520.000	$98.800	$12.376.000

CLÁUSULA CUARTA – FORMA DE PAGO. Los pagos se efectuarán de forma mensual, durante la vigencia del contrato, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de radicación de la factura, previa verificación del cumplimiento de los requisitos legales, contractuales, técnicos y tributarios exigidos.

Cada pago mensual corresponderá exclusivamente a los servicios y suministros efectivamente ejecutados durante el periodo facturado, de acuerdo con el alcance contractual y la certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato. El valor mensual incluirá, según ejecución real del servicio:

- La prestación integral y continua del soporte técnico permanente.
- La ejecución de los mantenimientos preventivos programados conforme al cronograma aprobado.
- La atención de mantenimientos correctivos realizados durante el periodo.
- La utilización de la bolsa de repuestos bajo demanda, incluyendo las partes y componentes que integran la planta telefónica, así como la reparación o reposición de teléfonos cuando sea necesario.
- El suministro e instalación de repuestos requeridos para garantizar la correcta operación del sistema. El suministro o renovación de licencias y software asociados al sistema, cuando aplique.
- Las actualizaciones del sistema y actividades de transferencia de conocimiento contempladas en el contrato.
- La bolsa de repuestos se facturará conforme a los elementos efectivamente suministrados e instalados, debidamente soportados con informe técnico, detalle de partes utilizadas y aprobación del supervisor del contrato.

La factura mensual deberá presentarse con posterioridad a la prestación del servicio e incluir como soporte:

- Informe mensual detallado de actividades ejecutadas.
- Bitácora de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Relación discriminada de repuestos utilizados con cargo a la bolsa.
- Soportes de suministro e instalación de licencias o software, cuando corresponda.
- Certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato.

CLÁUSULA QUINTA– OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

A. OBLIGACIONES GENERALES

1) Cumplir cabalmente con el objeto del presente contrato, de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas establecidas.
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.

Diario Oficial 1864-2026
COMUNICAR CON TRANSPARENCIA ES LA MEJOR IMPRESIÓN

4) Presentar los informes correspondientes para la formalización y legalización de los pagos, así como los que el supervisor del contrato 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 tal 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. REQUISITOS TÉCNICOS:

Los requisitos de orden técnico se encuentran determinados en el anexo técnico: **Anexo 01 Requerimientos Técnicos.**

C. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

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 del sistema:** Verificación del correcto funcionamiento de todos los componentes de la planta telefónica, incluyendo hardware, software y redes de comunicación.
- **Optimización del rendimiento:** Ajustes en la configuración para mejorar la eficiencia de la planta telefónica 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 (servidores, teléfonos, conmutadores, etc.), incluyendo limpieza de componentes y revisión de conexiones.
- **Mantenimiento Correctivo. Atención y resolución de incidentes:** Atender 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:** Atender solicitudes o requerimientos de consulta o asesoría relacionados con la configuración de la plataforma, cambios de configuraciones, modificaciones en el enrutamiento de llamadas, personalización de mensajes de voz y opciones de menú, optimización de tráfico de llamadas, generación de reportes de uso y tráfico de llamadas, monitoreo proactivo y cualquier otra solicitud que permita optimizar y mejorar la plataforma.
- **Suministro de 20 licencias SIP TRUNK**, con su respectiva instalación, configuración y pruebas sobre la planta AVAYA 500 IP office 500, integrada a la nueva tecnología provista por el proveedor de INC.
- **Bolsa suministro de repuestos:** El contratista se compromete a realizar el reemplazo de cualquier componente del sistema de telefonía, incluyendo teléfonos, tarjetas, licencias, servidores u otros equipos asociados, en caso de presentarse daños que impidan su correcto funcionamiento. Este reemplazo deberá efectuarse con equipos nuevos o reacondicionados en óptimas condiciones, 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 seis (6) 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 planta telefónica. La atención deberá realizarse a través de los siguientes canales:

Canal	Disponibilidad
Línea de atención telefónica	5 x 8
Correo electrónico	7 x 24
Celular de soporte	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.

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:

- 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.
- Técnico Especialista: Personal certificado y con experiencia comprobable en la administración, configuración, y mantenimiento de sistemas Avaya, encargado de la resolución de incidencias y la implementación de mejoras técnicas.
- 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 diez (10) horas de capacitación presencial o remota. De acuerdo con el cronograma establecido, esta capacitación incluirá la administración de la solución, el manejo de configuraciones, gestión de incidencias, y buenas prácticas de operación y mantenimiento de la planta telefónica Avaya.

  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 – GARANTÍAS: El CONTRATISTA, de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Contratación de la Imprenta y con el fin de avalar el cumplimiento idóneo y oportuno de las obligaciones estipuladas, el pago de las sanciones, de la cláusula penal pecuniaria y demás sanciones pactadas en el contrato, presentará una garantía única a

favor de la Imprenta Nacional de Colombia, NIT 830.001.113-1, consistente en póliza expedida por una compañía de seguros legalmente constituida para funcionar en Colombia, en formato para Entidades Estatales con Régimen de Contratación Privado, que ampare los riesgos de:

CUMPLIMIENTO	Por el (20%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la garantía única.
CALIDAD DEL SERVICIO	Por el (20%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la garantía única.

PARÁGRAFO PRIMERO. En caso de que el presente contrato se adicione, prorrogue, o en cualquier otro evento en que fuere necesario, el CONTRATISTA se obliga a ajustar las garantías a que se refiere esta cláusula.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La garantía no podrá ser cancelada sin la a autorización escrita de la Imprenta Nacional De Colombia.

CLÁUSULA SÉPTIMA – MULTAS Y PROCEDIMIENTO PARA HACERLAS EFECTIVAS. - En el evento de incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones y responsabilidades del CONTRATISTA, si a juicio de ello se derivan perjuicios para la entidad o para el desarrollo del objeto del contrato, el CONTRATANTE podrá imponer multas diarias y sucesivas del uno por ciento (1%) del valor del contrato, sin exceder del diez por ciento (10%) del valor de este. El contratista autoriza de manera expresa a la entidad contratante para que deduzca o descuente de los saldos a su favor el monto de las multas impuestas. El procedimiento para la aplicación de las multas será el establecido en la Ley 1474 de 2011.

CLÁUSULA OCTAVA – SUPERVISIÓN DEL CONTRATO. La coordinación, supervisión y control de ejecución de este contrato estará a cargo del funcionario a quien se notifique mediante comunicación interna, quien podrá exigir al CONTRATISTA la información que considere necesaria para el desarrollo del mismo, velará por los intereses de LA IMPRENTA y tendrá las funciones que por la naturaleza del contrato le sean propias, así como las que específicamente se estipulan:

a) Exigir al CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual.
b) Ejercer la supervisión del contrato.
c) Suscribir el acta de inicio, si a ello hubiera lugar.
d) Facilitar al CONTRATISTA todos los medios necesarios para cumplir a cabalidad el objeto del presente contrato.
e) Ejecutar en general las obligaciones que surgen de la naturaleza de este contrato.
f) Cargar en la plataforma electrónica SECOP II los informes de ejecución del contrato, así como el respectivo informe final.

PARÁGRAFO. - El Supervisor del contrato no está facultado para adicionar el valor del contrato o para prorrogar el plazo de ejecución o para firmar acta de suspensión. Esta función es privativa del ordenador del gasto. En este sentido, el supervisor solo debe emitir el concepto pertinente.

CLÁUSULA NOVENA – SUSPENSIÓN Y/O TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El término de ejecución del presente contrato podrá suspenderse o darse por terminado por:

a) Por vencimiento del plazo pactado.
b) Por cumplimiento del objeto contractual.
c) Por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito que hagan imposible el cumplimiento del objeto y la finalidad del contrato.
d) Por conveniencia de las partes, siempre y cuando no se vea afectada la IMPRENTA, quienes, de común acuerdo, y mediante la suscripción de un acta, dejarán constancia de tal evento.

PARÁGRAFO. En los eventos de terminación anticipada del contrato, esto es, antes del vencimiento del plazo pactado, las partes suscribirán acta donde conste este hecho y se consigne la obligación del CONTRATISTA de hacer entrega al Supervisor la información que se le haya suministrado y un informe detallado de las actividades desarrolladas en ejecución del contrato y hasta su terminación.

CLÁUSULA DÉCIMA – INDEMNIDAD. El CONTRATISTA está obligado a mantener libre a la IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA, de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – AUTONOMÍA DEL CONTRATISTA Y EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL. El CONTRATISTA actuará en coordinación con los lineamientos establecidos por el supervisor del contrato, sin embargo la ejecución del mismo se ejercerá por su propia cuenta, con absoluta autonomía y no estará sometido a subordinación laboral con EL CONTRATANTE; sus derechos se limitarán, de acuerdo con la naturaleza del contrato, a exigir el cumplimiento de las obligaciones del CONTRATANTE al pago de los honorarios estipulados por la prestación del servicio, en consecuencia queda claramente entendido que no existirá relación laboral alguna entre EL CONTRATANTE y EL CONTRATISTA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CONFIDENCIALIDAD. Las partes reconocen y aceptan que la confidencialidad es fundamental dentro del marco del presente contrato, tanto desde el punto de vista de la información suministrada por EL CONTRATISTA como la información de la IMPRENTA. En desarrollo del presente contrato tendrán calidad de confidencial todos los materiales, datos, programas de carácter comercial, financiero o técnico tanto de la IMPRENTA como de sus contratistas, o de terceros vinculados a la entidad debido a las funciones que le competen.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA – 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 DÉCIMA CUARTA – 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, cláusula 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 QUINTA – PERFECCIONAMIENTO. El contrato se perfeccionará con la firma de las partes, a través de la plataforma SECOP II.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – REQUISITOS DE EJECUCIÓN. Para dar inicio a la ejecución de la Orden debe cumplirse el siguiente requisito:

a) La existencia del Registro Presupuestal.
b) La aprobación de la Garantía.

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

Proyectó: Carolina Díaz Sánchez - Grupo Adquisiciones.
Revisó: Gina Marcela Gómez – Grupo Adquisiciones (OPS).
Revisó: Víctor Manuel Bohórquez – Coordinador Grupo Adquisiciones.
Aprobó: María Eugenia Tovar Rojas - Ordenadora del Gasto – Subgerente Administrativa y Financiera (E) – SECOP II.

162 Diario Oficial 1864-2026
COMUNICAR CON TRANSPARENCIA ES LA MEJOR IMPRESIÓN