Ibagué, Enero 2026

Señor(a)(es):
**INSTITUCION EDUCATIVA MODELIA**

Queremos continuar siendo su aliado estratégico, asegurando que su empresa cuente con el soporte técnico necesario para mantener su operación fluida y eficiente y por tal razón presentamos la siguiente propuesta a su consideración:

**Objeto de contratación:**
Contratar el servicio de soporte, mantenimiento, actualización del software SYSCAFE y sus complementos para **INSTITUCION EDUCATIVA MODELIA**

**Obligaciones específicas:**

- Realizar mantenimiento por detección de inconsistencias que impidan la ejecución de los procesos o funcionamiento del software SysCafé.
- Brindar herramientas para la actualización de versión del módulo adquirido cuando sea solicitado por el contratante, con el fin de entregar mejoras o ajustes realizados al software SysCafé.
- Brindar asistencia técnica cuando la entidad lo requiera, vía telefónica y vía internet, dando cumplimiento al acuerdo de nivel de servicio (SLA) que se encuentra en el enlace: https://soporte.syscafe.com/sla
- Analizar y responder las solicitudes realizadas por parte del supervisor del contrato con base al alcance del contratista.
- Ofrecer servicio de Espacio en la nube de 10 GB para almacenar copias de seguridad elaboradas en el Software SYSCAFÉ de la entidad.

**Plazo del contrato:** Desde la firma del mismo hasta el 31 de diciembre 2026

| **Concepto** | **Valor** |
|---|---|
| Contrato de mantenimiento | $2.500.000 |
| **Valor total Propuesta** | **$2.500.000** |

SysCafé, como proveedor, no será responsable por la utilización inadecuada por parte del contratante de lo permitido en la licencia y del espacio otorgado en la nube, en eventos tales como cuando no se guarda de manera correcta la información, fuga o perdida de la misma.

**NOTA:** Por favor no aplicar retención de ICA si la entidad se encuentra ubicada en un municipio diferente a Ibagué, ya que somos contribuyentes de industria y comercio en la ciudad de Ibagué, de acuerdo con la territorialidad establecida en la Ley 1819 de 2016, art. 343 numeral 3.

Cordialmente.
**HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN**
**Gerente**