SysCafé | Software Contable y Facturación Electrónica

syscafe.com

Ibagué, Diciembre 2025

Señor(a)(es):
HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.

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 **HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.**

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

Incremento 15%.

Concepto	**Valor**
Contrato de mantenimiento	$11.770.000
Valor total Propuesta	**$11.770.000**

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

Cll. 109 N° 20 Sur - 100 B/San Francisco Aparco
Cra. 5 N° 29-32 Centro Comercial La Quinta Local 168 Bis
SysCafé S.A.S Nit. 900.083.058
Ibagué - Tolima

AUTORIZADO POR DIAN
ISO/IEC 27001:2013
ISO 9001:2015
ISO/IEC 20000-1:2018
BUREAU VERITAS Certification
BUREAU VERITAS 1828