

São José dos Campos, 27 de junho de 2024.

Ao

Município de Videira

Conforme sua solicitação, estamos lhe enviando uma **Proposta Comercial** para o **Contrato de Manutenção e Hospedagem** do software **SophiA Biblioteca Web**, para sua análise e posterior contato.

Item	Descrição Produto	Valor
1	Manutenção da cessão de uso do sistema SophiA Biblioteca, série 9110	R\$ 461,36 (mensais)
2	Hospedagem da cessão de uso do sistema SophiA Biblioteca, série 9110	R\$ 145,20 (mensais)
3	Cessão de Uso para alterar o acervo para 20.000 itens, série 9110	R\$ 1.417,00
	Total Anual	R\$ 8.695,72 (anual)

Esta proposta aplica-se:

- A Prima é a única empresa desenvolvedora e proprietária dos respectivos códigos-fontes dos seus sistemas, por sua vez a única capaz de prestar os serviços de melhorias (evoluções e correções), bem como, autorizar, homologar e capacitar empresas terceiras em tais atividades.
- Para que os clientes possam ter acesso aos serviços de manutenção, suporte técnico e atualizações dos sistemas, necessitam ter contrato de manutenção com pagamento de mensalidades, conforme período de vigência a ser definido entre as partes,

Esta proposta compreende a prestação dos serviços:

- Recebimento de todas as atualizações do software que ocorrerem durante o período do contrato. Essas atualizações serão enviadas automaticamente (disponibilizadas no site da Prima) e sem custos extras ao contrato, assim que forem lançadas no mercado.
- Direito de receber versões sempre atualizadas com as mais recentes melhorias que, a critério da Prima, venham a ser introduzidas no programa.
- Alterações no software para atenderem necessidades específicas e sugestões em caráter geral, serão registradas e poderão ser implementadas em versões futuras (mediante votação da lista com a relação das sugestões registradas, que acontece antes do lançamento de cada nova versão), ou também, aos casos de necessidade imediata, através de Proposta Comercial para realização da adequação.
- Correção de toda e quaisquer anomalias do sistema (comportamento do sistema em desacordo com o previsto pela documentação técnica do sistema, pode ser sanada única e exclusivamente pela alteração do programa fonte) durante a vigência deste contrato. Uma edição com as correções destas anomalias será enviada sem ônus, tão logo esteja disponível.
- Os serviços serão executados nas dependências da Prima e a interação com cliente será através de consultas por telefone, fax, correio eletrônico ou quaisquer outros meios de comunicação a distância.
- Estão cobertos, também, por esta proposta a assistência técnica e suporte de utilização, ambas relativas ao programa, através de consultas telefônicas, por correio eletrônico, fax ou quaisquer outros meios de atendimento à distância que vierem a ser disponibilizados.
- Embora não seja prática usual de atendimento, eventualmente poderá ser realizada visita de um técnico da Prima às suas dependências, para isso terá valores e condições especiais para contratação de treinamento (recomendado, porém opcional) e visita técnica (caso seja necessário).
- A recuperação dos dados que o sistema armazena e manipula, no evento de uma anomalia, é de inteira responsabilidade do cliente.

- Possível contratação aos clientes que estiverem na última versão do sistema.

Condições adicionais:

- A Prima não pode, em virtude da natureza e complexidade do sistema, garantir que a operação do sistema dar-se-á de forma ininterrupta e livre de erros.
- A Prima assume a responsabilidade, de prestar serviços contínuos e usar as melhores técnicas para realizar o serviço objeto desta proposta, durante o período do contrato.

O tempo de retorno a uma solicitação do cliente não excederá oito horas úteis. Chamadas efetuadas após as 15:30 horas serão consideradas como feitas às 9:00 horas do dia seguinte de expediente normal da Prima.

Suporte técnico:

Os serviços serão executados nas dependências da Prima e a interação com o cliente será através da área restrita no site da Prima para envio de mensagens (atendimento off-line) ou chat (atendimento on-line), telefone, fax e e-mail, para resolução de dúvidas e problemas. Atendimento em português.

O horário de atendimento é das 09:00h às 17:45h (horário de Brasília) e nossos contatos são:

- Telefone: (12) 2136-7200
- E-mail: suporte@prima.com.br

Disponibilizamos também da Área do Cliente (<http://arearestrita.prima.com.br>), que é uma ferramenta de uso exclusivo para clientes da Prima, na qual poderão acompanhar as ocorrências em aberto para as unidades. Será fornecido aos envolvidos na implantação um usuário e senha para acessar essa ferramenta.

- Não fazemos e não recebemos ligações via Skype para atendimento do suporte.

Em um primeiro instante o objetivo do suporte é diagnosticar a dúvida ou problema. Se o suporte técnico não reproduzir a não conformidade em ambiente padrão, será necessário o agendamento para análise de base de dados ou acesso remoto a máquina do cliente.

Essa avaliação pode resultar:

- Em um atendimento de suporte, cujo objeto é sanar dúvidas pontuais ou identificar problemas;
- Ser detectado a necessidade de treinamento. Neste caso o nosso departamento comercial irá entrar em contato para apresentar uma proposta;
- Ser detectada uma necessidade da instituição não contemplada pelo software. Neste caso, a questão poderá ser tratada como sugestão ou adequação do sistema.

Ser detectada uma necessidade de correção no software. Neste caso, será enviada pelo suporte ao departamento desenvolvimento a solicitação de correção. A liberação da correção será realizada através do build seguindo o prazo de liberação conforme calendário de builds já determinado.

Condições Gerais:

Condição de pagamento: Mediante execução;

Forma de Pagamento: Através depósito em conta corrente;

Reajuste do Contrato de Manutenção: Poderá ser revisto anualmente, ou em periodicidade menor se a lei permitir, ficando eleito o IPCA.

Vigência do Contrato: 04/08/2024 a 03/08/2025

Validade da Proposta: 60(sessenta) dias corridos a partir da sua data de envio;

Dados Cadastrais:

Primasoft Informática Ltda.
Rua Euclides Miragaia ,433 salas 402/403 – Centro
12245-902 – São José dos Campos – SP
CNPJ: 69.112.514/0001-35
Inscrição Estadual: Isento

Dados Bancários:

Banco do Brasil S/A
Agência n.º. 2513-5
Conta Corrente n.º. 5704-5.

Responsável pela assinatura do Contrato:

Fabício Lacerda Biajoli
Diretor
C.P.F.: 054.855.406.43
R.G.: 11.239.952 SSP/MG

Estamos à sua inteira disposição para esclarecimentos de quaisquer dúvidas através do e-mail ***contratospublicos@prima.com.br*** ou pelo telefone **(12) 2136-7200**.

Atenciosamente,

Chaiane Carvalho

PRIMASOFT INFORMATICA LTDA
CNPJ: 69.112.514/0001-35
NOVO ENDEREÇO:
RUA EUCLIDES MIRAGAIA, 433, SALAS 402/403