

São José dos Campos, 13 de janeiro de 2026.

Ao

Tribunal de Contas de Tocantins - TCE – TO

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

| Item | Descrição Produto | Valor |
|-------------------------------|--|----------------------|
| 1 | Manutenção da cessão de uso do sistema SophiA Biblioteca nº serie 3785 | R\$ 734,88 (mensais) |
| Total Manutenção Anual | | R\$ 8.818,56 |

Atualização

O contrato de manutenção lhes garante mais que o atendimento do suporte para resoluções de dúvidas e problemas, o cliente que possui o contrato recebe todas as atualizações do software que ocorrerem durante o período do contrato. Essas atualizações são disponibilizadas no site da Prima, sem custos extras para Instituição, assim que forem lançadas no mercado.

São liberadas duas atualizações mensais, e elas podem ser;

- Atualização corretiva, que visa à correção de erros e defeitos de funcionamento do software;
- Atualização visando adequações do software para atender as mudanças inerentes à legislação;
- Atualização evolutiva, que visa a garantir a atualização do software, mediante aperfeiçoamento das funções existentes ou adequação às novas tecnologias, obedecendo aos critérios da metodologia de desenvolvimento pela Prima.

O cliente com contrato também pode solicitar alterações no software para atenderem necessidades específicas e sugestões em caráter geral, que 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, para os casos de necessidade imediata, podem contratar serviços de adequação.

Todo o cliente que ficar mais de 3(três) meses sem o contrato de manutenção, para reativá-lo, é necessário adquirir atualização.

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 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@sophia.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.

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-IBGE

Vigência do Contrato: 09/02/2026 a 08/02/2027

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 e 403

12245-902 –Centro- 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@sophia.com.br ou dos telefones (12) 2136-7200.

Atenciosamente,



Chaiane Carvalho

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