



Brasília-DF, 16 de março de 2017.

A
AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA
A/C SR. IGOR KASHI
DD. GERENTE – GITEC

Prezada Senhora,

Submetemos a apreciação de V.SAS. proposta de suporte técnico, manutenção e atualização tecnológica do programa aplicativo **CONSIAFI Multiplataforma**, bem como a indicação abaixo do representante legal para o referido contrato.

Ricardo Serôa da Motta
Sócio-Diretor
CPF: 245.189.561-68
RG: 627-621 SSP/DF

Segue em anexo **Contrato Social** da empresa, **Registro do programa no INPI** e **Carta de Exclusividade**.

Certos de estarmos oferecendo serviços de elevada qualidade, colocamo-nos à vossa inteira disposição para dirimir quaisquer dúvidas que porventura se façam necessária.

Atenciosamente,

Ricardo Serôa da Motta
Diretor
PRISMA INFORMATICA



PROPOSTA COMERCIAL

I – OBJETO

O objeto da presente proposta tem como objetivo o suporte técnico, manutenção e atualização tecnológica por 12 meses do programa aplicativo **CONSIAFI Multiplataforma**, conforme os seguintes serviços:

- **Substituição das mídias** em caso de perdas dos arquivos de instalação do Programa;
- **Atualização da Versão** sempre que houver alterações e/ou implementações de melhorias na versão, sem custo adicional para o órgão;
- **Atualização do Programa** sempre que houver mudanças no conteúdo da Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO, na Estrutura do Extrator de Dados ou nas estruturas internas do SIAFI, nas quais o Programa se baseia;
- **Atendimento técnico** para solução de dúvidas ou problemas ocorridos no decorrer da utilização do Programa, por via telefônica ou eletrônica (e-mail);
- **Atendimento on-site** de pessoal técnico especializado em até dois dias úteis após o chamado para os clientes sediados no Distrito Federal.

Níveis de Serviços da Central de Atendimento:

Severidade	ABRANGÊNCIA	Tempos de Resposta
1	O sistema aborta ou consegue apenas voltar ao estado operacional através da reinicialização. A funcionalidade requerida para a operação não está disponível;	4 horas corridas para uma resposta qualificada.
2	Interrupção severa na aplicação. O sistema está sendo executado porém não está operacional;	1 dia útil para uma resposta qualificada
3	Interrupção menor do CONSIAFI. O sistema ainda está funcionando, mas mostra defeitos menores com impacto significativo para o uso do sistema;	2 dias úteis para uma resposta qualificada.
4	Perguntas gerais sobre o produto	2 dias úteis para resposta qualificada.

⇒ Atendimentos *on-site* em locais situados fora do Distrito Federal incorrem em custos adicionais para o Órgão, com relação a despesas de transporte, estadia e alimentação dos nossos técnicos, sendo definidos numa base caso a caso.

⇒ O funcionamento do CONSIAFI está diretamente ligado à disponibilidade do Extrator de Dados do SIAFI no perfil dos usuários, portanto caberá aos mesmos a correta manutenção de suas senhas.

Não se encontram abrangidos os serviços de manutenção que decorram das seguintes hipóteses:

- Transferência de local de instalação;
- Alteração do código fonte de qualquer parte do programa;
- Todo e qualquer serviço que não tenha sido previsto na proposta.