

## NFS-e - NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA

Nº:2018/263

Emitida em:  
02/03/2018 às 11:45:59Competência:  
02/03/2018Código de Verificação:  
f48de8c4**Vitatech**  
SistemasVITA TECH SISTEMAS LTDA - ME  
CPF/CNPJ: 97.543.811/0001-70  
RUA FLOR DE JEQUITIBA, 12, SALA 201, União - Cep: 31160-280  
Belo Horizonte  
Telefone: (31)3077-4211Inscrição Municipal: 0296156/001-7  
MG  
Email: financeiro@vitatechsystemas.com.br

## Tomador do(s) Serviço(s)

CPF/CNPJ: 17.359.415/0001-59

Inscrição Municipal: Não Informado

INSTITUIÇÃO ESPIRITA LAR DE MARCOS

RUA CARLOS PINHEIRO CHAGAS, 170, RESSACA - Cep: 32113-460

Contagem

MG

Telefone: Não Informado

Email: Não Informado

## Discriminação do(s) Serviço(s)

SERVICO DE MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO SAVE

Código de Tributação do Município (CTISS)

0105-0/01-88 / Licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação

Subitem Lista de Serviços LC 116/03 / Descrição:

1.05 / Licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação.

Cod/Município da incidência do ISSQN:  
3106200 / Belo HorizonteNatureza da Operação:  
Tributação no município

Regime Especial de Tributação: ME ou EPP do Simples Nacional

Valor dos serviços:	R\$ 780,32	Valor dos serviços:	R\$ 780,32
(-) Descontos:	R\$ 0,00	(-) Deduções:	R\$ 0,00
(-) Retenções Federais:	R\$ 0,00	(-) Desconto Incondicionado:	R\$ 0,00
(-) ISS Retido na Fonte:	R\$ 0,00	(=) Base de Cálculo:	R\$ 780,32
Valor Líquido:	R\$ 780,32	(x) Alíquota:	-
		(=) Valor do ISS:	-

Documento emitido por ME ou EPP optante pelo Simples Nacional. Não gera direito a crédito fiscal de IPI.

Prefeitura de Belo Horizonte - Secretaria Municipal de Fazenda  
Rua Espírito Santo, 605 - 3º andar - Centro - CEP: 30160-919 - Belo Horizonte MG.  
Dúvidas: SIGESP

ATESTO QUE O SERVIÇO FOI  
PRESTADO E/OU MATERIAL  
FORNECIDO, 02/03/18

*[Handwritten signature]*

TERMO  
COLABORAÇÃO  
TC:012/2017

TC: 012/2017

02/03/2018 11

**Comprovante de Pagamento de Boleto**

Via Internet Banking CAIXA

<b>Banco Receptor:</b>	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
<b>Pagador Final / Efetivo</b>	
<b>CPF/CNPJ:</b>	17.359.415/0001-59
<b>Nome:</b>	INSTITUICAO ESP LAR DE MARCOS
<b>Conta de débito:</b>	1532 / 003 / 00004322-2

<b>Representação numérica do código de barras:</b>	23793.02405 90000.001207 58001.530409 1 74640000078032
<b>Instituição Emissora - Nome do Banco:</b>	BANCO BRADESCO S/A
<b>Código do Banco:</b>	237
<b>Pagador Final - Correntista</b>	
<b>Nome/Razão Social:</b>	INSTITUICAO ESP LAR DE MARCOS
<b>CPF/CNPJ:</b>	17.359.415/0001-59

<b>Data do Vencimento:</b>	15/03/2018
<b>Data de Efetivação / Agendamento:</b>	14/03/2018
<b>Valor Nominal do Boleto:</b>	780,32
<b>Juros (R\$):</b>	0,00
<b>IOF (R\$):</b>	0,00
<b>Multa (R\$):</b>	0,00
<b>Desconto (R\$):</b>	0,00
<b>Abatimento (R\$):</b>	0,00
<b>Valor Calculado (R\$):</b>	780,32
<b>Valor Pago (R\$):</b>	780,32
<b>Identificação do Pagamento:</b>	NF2018/263 VITA TECH SIST

<b>Data/hora da operação:</b>	14/03/2018 09:18:46
-------------------------------	---------------------

<b>Código da operação:</b>	73066583
<b>Chave de segurança:</b>	Y8896E3HEKFXN2UC

Operação realizada com sucesso conforme as informações fornecidas pelo cliente.



**Bradesco****237-2****23793.02405 90000.001207 58001.530409 1 74640000078032**

Local de pagamento <b>Pagável em qualquer agência bancária até o vencimento.</b>					Vencimento <b>15/03/2018</b>
Cedente <b>VITA TECH SISTEMAS LTDA ME</b>					Agência/Código cedente <b>3024 / 0015304</b>
Data do documento <b>02/03/2018</b>	Nº documento <b>12058</b>	Espécie doc. <b>DM</b>	Aceite <b>N</b>	Data processamento <b>02/03/2018</b>	Nosso número <b>12058</b>
Uso do banco	CIP <b>000</b>	Carteira <b>9</b>	Espécie <b>REAL</b>	Quantidade	Valor
Instruções (Texto de responsabilidade do cedente)  <b>MORA DIA/COM. PERMANÊNCIA.....0.52</b> <b>APÓS O VENCIMENTO MULTA.....23.41</b> <b>DEPÓSITO NÃO AUTORIZADO</b> <b>TÍTULO SUJEITO A PROTESTO 05 DIAS APÓS O VENCIMENTO</b>					(=) Valor do Documento <b>780,32</b>
					(-) Descontos / Abatimentos
					(-) Outras deduções
					(+) Mora / Multa
					(+) Outros acréscimos
					(=) Valor cobrado
Sacado <b>INSTITUIÇÃO ESPIRITA LAR DE MARCOS CNPJ: 17359415000159</b> <b>RUA CARLOS PINHEIRO CHAGAS 170 - Bairro: RESSACA CEP: 32113460 CONTAGEM / MG</b>					Cód. Baixa

**Autenticação mecânica - Ficha de Compensação**

Sacador/Avalista



**CONTRATO DE LICENCIAMENTO DO SOFTWARE**  
**SISTEMA GESTÃO DE ATENDIMENTO - SAVE**  
**Nº 0176 / 2015**

**VITA TECH SISTEMAS LTDA**, estabelecida na Rua Alberto Cintra, nº. 355, bairro União, Belo Horizonte/MG, CEP 31.160-370, CNPJ 97.543.811/0001 - 70, Inscrição Estadual 018.042.77.00 - 14, detentora da marca **BH SISTEMAS** e neste ato denominada "**CONTRATADA**", **INSTITUIÇÃO ESPÍRITA LAR DE MARCOS** estabelecido na Rua Carlos Pinheiro Chagas, 170, Bairro Ressaca, Contagem/MG, CEP 32.113-460, CNPJ 17.359.415/0001-59, Inscrição Estadual Isento, Inscrição Municipal 72.049.016 neste ato denominado "**CONTRATANTE**", ambos representados neste instrumento pelos seus respectivos representantes legais abaixo assinados, têm entre si justo e contratado o licenciamento de Software, mediante a forma de locação, referente aos serviços descritos no Anexo I do presente contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

**Parágrafo Primeiro** - O objeto do presente contrato é o licenciamento do **Sistema de Gestão de Atendimento - SAVE** de propriedade da **CONTRATADA** para o **CONTRATANTE**. O Sistema de Gestão de Atendimento - SAVE será acompanhado dos hardwares:

- ✓ 01 (um) monitor touchscreen de 15" polegadas
- ✓ 01 (um) totem de auto-atendimento em chapa com detalhes em aço escovado
- ✓ 01 (uma) impressora térmica de senhas Bematech

Integra a este instrumento a prestação de serviços de implantação, configuração, suporte técnico e operacional e treinamento remoto dos módulos descritos no **Anexo I** deste contrato.

**Parágrafo Segundo** – O **Sistema de Gestão de Atendimento – SAVE**, será instalado no endereço mencionado abaixo:

- SECRETÁRIA DO BOLSA FAMÍLIA DE CONTAGEM: Rua Portugal, nº 20, Eldorado, Contagem/MG, CEP: 32340-010

**CLÁUSULA SEGUNDA – RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

**Parágrafo Primeiro** - Utilizar o sistema de acordo com as normas e procedimentos operacionais ministrados pela **CONTRATADA**, durante a etapa de implantação;

**Parágrafo Segundo** - Observar os pré-requisitos de configuração, administração, operação dos módulos, segurança, conforme orientação da **CONTRATADA**;

**Parágrafo Terceiro** - Permitir o acesso físico e remoto dos técnicos da **CONTRATADA**, devidamente credenciados para a realização dos trabalhos referente a este contrato;

**Parágrafo Quarto** - Identificar e encaminhar à **CONTRATADA**, as modificações necessárias ao sistema durante a vigência deste contrato. Estas modificações serão analisadas individualmente pelo setor de desenvolvimento da **CONTRATADA**, que informará ao **CONTRATANTE** sobre o prazo necessário para a confecção das mesmas;

**Parágrafo Quinto** - A conferência, uso adequado e possíveis conseqüências legais e jurídicas, em relação aos dados, informações ou procedimentos contidos no sistema ou manipulados por ele;



**Parágrafo Sexto** – Disponibilizar um profissional do setor de TI para acompanhar todo o processo de implantação do **Sistema de Gestão de Atendimento - SAVE** no propósito de atender as demandas internas de manuseio do sistema;

**Parágrafo Sétimo** – Providenciar, arcar e reembolsar todas as despesas de transporte, estadia e alimentação para os técnicos da **CONTRATADA** responsáveis pela implantação, treinamento e suporte técnico desta solução, quando localizada a mais de 100 (Cem) quilômetros da cidade de Belo Horizonte – MG;

**Parágrafo Oitavo** – O **CONTRATANTE** deve providenciar a manutenção ou instalação de cabeamentos, computadores, periféricos ou rede local, que em geral dependem da intervenção direta no local onde os equipamentos encontram-se instalados.

## CLAUSULA TERCEIRA – RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

**Parágrafo Primeiro** - Apresentar previamente ao **CONTRATANTE** informação sobre os procedimentos, técnicas, aplicativos, servidores de aplicação e de banco de dados necessários em seus trabalhos;

**Parágrafo Segundo** - Utilizar profissionais capacitados para a execução dos serviços, garantindo a qualidade dos serviços oferecidos;

**Parágrafo Terceiro** - Obedecer aos prazos acordados neste contrato, referente ao atendimento telefônico e técnico;

**Parágrafo Quarto** - Manter o sistema em perfeita condição de uso e funcionamento;

**Parágrafo Quinto** - Evitar através dos atendimentos telefônicos ou visitas técnicas que o sistema apresente falhas e erros;

**Parágrafo Sexto** - Oferecer suporte técnico e operacional, com rapidez, ao **CONTRATANTE** bem como para os funcionários do mesmo, envolvidos direta ou indiretamente nas atividades do sistema, sempre que solicitados e dentro dos prazos estabelecidos neste contrato;

**Parágrafo Sétimo** - Respeitar todas as regras e políticas de segurança, higiene, ambiental e de identificação regulamentadas pelo **CONTRATANTE**;

**Parágrafo Oitavo** - Respeitar todas as regras e normas do **CONTRATANTE** referente a acesso às suas dependências e normas de conduta;

**Parágrafo Nono** - Executar os serviços em total conformidade com o acordado entre as partes;

**Parágrafo Décimo** - Efetuar os atendimentos considerando os níveis de severidade a seguir:

**Severidade ALTA:** Nível aplicado quando há a indisponibilidade no uso do sistema. O prazo de atendimento será de 01 (uma) hora, com solução definitiva em até 04 (quatro) horas;

**Severidade MÉDIA:** Nível aplicado quando há falha no sistema, estando ainda disponível, porém, apresentando problemas. O prazo de atendimento será de 02 (duas) horas, com solução definitiva em até 08 (oito) horas;

**Severidade BAIXA:** Nível aplicado para problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade do sistema. O prazo de atendimento será de 24 (vinte e quatro) horas, com solução definitiva em até 72 (setenta e duas) horas;



Os prazos citados acima podem sofrer alterações, em casos específicos, como indisponibilidade de acesso remoto, informações inconsistentes, substituição de equipamentos, necessidade de suporte presencial nas instalações do **CONTRATANTE**, dentre outras situações imprevisíveis.

## CLAUSULA QUARTA – LICENÇA

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** informa que o sistema utilizado no objeto deste instrumento, **Sistema de Gestão de Atendimento - SAVE** foi desenvolvido pela mesma, não sendo, portanto, objeto de cópia, plágio ou pirataria de outro sistema, sendo a única responsável pelas licenças, distribuições, atualizações dentre outras referentes ao **Sistema de Gestão de Atendimento - SAVE**;

**Parágrafo segundo** - Considerando que o **CONTRATANTE**, sofra sanções em virtude de estar utilizando de forma indevida, o **Sistema de Gestão de Atendimento - SAVE** da **CONTRATADA**, a mesma se compromete a arcar integralmente com todos os custos provenientes de medidas judiciais e/ou extrajudiciais inclusive custas de advogados e prepostos despendidos em contextos que envolvam o Sistema de Gestão de Atendimento.

## CLAUSULA QUINTA – PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

**Parágrafo Primeiro – Modalidade de Pagamento:** Em contraprestação ao serviço de locação dos equipamentos identificados como: impressora de senhas, monitor touchscreen e totem de auto-atendimento, aos serviços de manutenção, suporte técnico operacional e customização do **Sistema de Gestão de Atendimento - SAVE**, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, mensalmente mediante apresentação de Nota Fiscal de Serviços o valor **R\$ 699,90 (Seiscentos noventa e nove reais e noventa centavos)**, sendo a primeira mensalidade com vencimento em **15/09/2015** e as demais vencíveis todo dia **15** de cada mês. Neste valor se encontram inclusos todos os Tributos, Encargos e Obrigações Sociais, Trabalhistas e Previdenciárias, Lucros, e demais despesas incidentes nos serviços realizados;

**Parágrafo Segundo:** O valor descrito no Parágrafo Primeiro desta cláusula será reajustado anualmente pelo índice de **IGPM** ou por qualquer outro que venha substituí-lo em qualquer momento futuro.

## CLÁUSULA SEXTA – INADIMPLÊNCIA

**Parágrafo Primeiro** - O atraso no pagamento acarretará ao **CONTRATANTE**, além da correção monetária *pro rata die*, calculada pela variação percentual acumulada do IGP-M, ou, na ausência ou impossibilidade de sua aplicação, com base na variação do IGP-DI ou IPC da FGV, a multa não compensatória de **3%** (três por cento) sobre os valores devidos, e juro de **2%** (dois por cento) ao mês, ou fração;

**Parágrafo Segundo** – Os títulos possuem instrução de protesto após atraso superior à "5" (cinco) dias;

**Parágrafo Terceiro** – A **CONTRATADA** resguarda o direito de suspender ou cancelar a prestação dos serviços de licenciamento do software, caso o **CONTRATANTE** não cumpra o pagamento acordado, por um período superior a 60 (sessenta) dias consecutivos.

## CLÁUSULA SÉTIMA – MÃO DE OBRA

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** compromete-se a utilizar em todas as fases dos serviços, profissionais capacitados, selecionados e devidamente habilitados, para a fiel execução dos serviços contratados;



**Parágrafo Segundo** - A **CONTRATADA** fará a substituição de quaisquer funcionários, bastando para isso uma solicitação por escrito do **CONTRATANTE**;

**Parágrafo Terceiro** - Os serviços serão executados exclusivamente por funcionários da **CONTRATADA** e obedecerão aos horários praticados pela **CONTRATADA**, os quais poderão ser modificados de acordo com a necessidade, mediante solicitação prévia do **CONTRATANTE** por escrito.

#### **CLAUSULA OITAVA – AUSÊNCIA DO VINCULO EMPREGATÍCIO**

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** assume inteira responsabilidade pelo pagamento dos salários dos seus empregados, normas de segurança, higiene e medicina do trabalho, conforme legislação em vigor, além de acidentes e prêmios do respectivo seguro, contribuições devidas ao INSS e quaisquer outros encargos de natureza tributária, trabalhista, social e previdenciária.

**Parágrafo Segundo** - A contratação e administração dos recursos humanos necessários são de responsabilidade da **CONTRATADA**, excluindo qualquer vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Terceiro** - A **CONTRATADA** autoriza desde já ao **CONTRATANTE** a reter os valores pendentes de pagamento em virtude da prestação dos serviços objeto do presente contrato, caso o **CONTRATANTE** venha a figurar no pólo passivo de qualquer ação ou sofrer autuações em virtude do presente contrato. Após o período de julgamento, o **CONTRATANTE** devolverá o valor para a **CONTRATADA**, excluindo deste as despesas com o referido processo caso ocorra e seja comprovada por documentos.

#### **CLAUSULA NONA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL**

**Parágrafo Primeiro** - O **CONTRATANTE** poderá solicitar a qualquer momento o suporte técnico operacional junto a **CONTRATADA**, preferencialmente através dos profissionais utilizados no processo de implantação da solução. Estes profissionais estarão disponíveis em todos os dias úteis (segunda a sexta-feira), do horário de 08:00 às 18:00 horas.

**Parágrafo Segundo** - O suporte técnico e operacional oferecido pela **CONTRATADA** define-se pelas seguintes disponibilidades:

- 1- Consulta Telefônica – Disponível para atendimento e esclarecimentos de dúvidas;
- 2- Visita Técnica – as visitas técnicas deverão ser previamente acordadas e consentidas expressamente pelos responsáveis do **CONTRATANTE**;
- 3- Ao realizar solicitação de atendimento presencial, através dos nossos canais de relacionamento, o técnico da **CONTRATADA** fará avaliação técnica da solicitação e definirá se o atendimento será efetuado através de acesso remoto ou presencial.

**Parágrafo Terceiro** - O objeto deste contrato não contempla a manutenção ou instalação de cabeamentos, computadores, periféricos ou rede local, que em geral dependem da intervenção direta no local onde os equipamentos encontram-se instalados.

#### **CLAUSULA DÉCIMA – DO TREINAMENTO**

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** será responsável pelo treinamento, sem ônus adicional, de todos os funcionários do **CONTRATANTE** envolvidos no manuseio da solução;



**Parágrafo Segundo** - Tendo a **CONTRATADA** concluído o treinamento dos funcionários e a implantação do sistema, o **CONTRATANTE** ficará responsável pelo acompanhamento do desempenho e o repasse das informações a novos funcionários;

**Parágrafo Terceiro** - Caso o **CONTRATANTE** solicite rever todo processo, já concluído pela **CONTRATADA**, tal serviço será objeto de negociação.

#### **CLAUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES**

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** não poderá instalar nos computadores do **CONTRATANTE** quaisquer programas usados como ferramenta de desenvolvimento ou depuração do seu sistema sem prévio conhecimento e consentimento expresso do Departamento de TI do **CONTRATANTE**, devendo para isso utilizar seus próprios equipamentos, que poderão ser conectados à rede da empresa por via remota ou direta;

**Parágrafo Segundo** - O **CONTRATANTE** não poderá realizar qualquer procedimento que implique engenharia reversa, descompilação, desmontagem, tradução, adaptação e/ou modificação dos sistemas de propriedade da **CONTRATADA**, ou qualquer outra conduta que possibilite o acesso ao código fonte dos sistemas, bem como qualquer alteração não autorizada dos sistemas ou de suas funcionalidades;

**Parágrafo Terceiro** - É de única e exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE** a legalidade e correto licenciamento de todos os programas aplicativos, utilitários, sistemas operacionais, servidores de rede, aplicação e banco de dados, e demais sistemas instalados em seus computadores. A responsabilidade da **CONTRATADA** limita-se ao seu próprio aplicativo, denominado **Sistema de Gestão de Atendimento - SAVE**.

#### **CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA – SIGILO**

**Parágrafo Único** - A **CONTRATADA** se compromete, por si e terceiros a ela relacionados, a guardar sigilo sobre toda e qualquer informação obtida em decorrência deste **CONTRATO**, salvo, com expressa autorização do **CONTRATANTE**, por escrito.

#### **CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PRAZO**

**Parágrafo Único** - O prazo para a execução dos serviços contratados será de 03 (três) a 30 (trinta) dias, contados a partir da data de assinatura do presente contrato ou da autorização do **CONTRATANTE**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CESSÃO DO CONTRATO**

**Parágrafo Único** - A **CONTRATADA** não poderá, no todo ou em partes, subcontratar suas obrigações ou ceder a terceiros os direitos previstos no presente contrato, sem a prévia autorização por escrito do **CONTRATANTE**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – TRIBUTOS**

**Parágrafo Único** - A **CONTRATADA** será a única responsável pelo recolhimento de tributos federais, estaduais e municipais, que incidam sobre a prestação dos serviços, objeto deste instrumento, estando assim, desde já o **CONTRATANTE** isento de qualquer responsabilidade no que tange esta matéria, salvo os tributos que já estejam sob sua responsabilidade por força legal.



**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – GARANTIAS**

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** responderá pela qualidade do sistema e dos serviços técnicos e operacionais do presente contrato, suprimindo o **CONTRATANTE**, quando apresentarem qualquer anomalia no desempenho e, também, quando não corresponderem rigorosamente às ao objeto contrato;

**Parágrafo Segundo** – A **CONTRATADA** se compromete a entregar o sistema em perfeito estado de funcionamento, devidamente testado e aprovado por técnicos da mesma, bem como se compromete a efetuar treinamento adequado, sem ônus, para os funcionários do **CONTRATANTE** a qualquer momento, obedecendo apenas os critérios de agendamento prévio.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

**Parágrafo Primeiro** - O presente contrato tem validade de 12 (doze) meses, sendo prorrogado automaticamente por tempo indeterminado;

**Parágrafo Segundo** – O contrato poderá ser rescindido a qualquer momento, por quaisquer das partes, mediante notificação prévia, por escrito, com antecedência de 30 (trinta) dias. Haverá cobrança de mensalidade referente ao período de trinta dias desse aviso prévio e, de possíveis pendências financeiras do **CONTRATANTE**;

**Parágrafo Terceiro** – O cancelamento será efetuado pela **CONTRATADA**, após quitação de todas as pendências financeiras do **CONTRATANTE**;

**Parágrafo Quarto** – Será de responsabilidade do **CONTRATANTE** a devolução dos equipamentos em regime de comodato (locação), em perfeito estado de conservação e funcionamento. O frete para devolução será por conta do **CONTRATANTE**;

**Parágrafo Quinto** – A **CONTRATADA** repassará ao **CONTRATANTE** o custo para conserto de equipamento com defeito ou com avarias, mediante apresentação de nota fiscal de serviço.

**Parágrafo Sexto** – O presente contrato também será rescindido em:

- Caso de dissolução, liquidação, insolvência, concordata ou falência de qualquer das partes;
- Caso de infração de um das partes de qualquer das cláusulas e obrigações aqui pactuadas;

**Parágrafo Sétimo** – Em caso de rescisão contratual, o Sistema SAVE será bloqueado imediatamente pela **CONTRATADA**, após recebimento do aviso de cancelamento, por escrito da **CONTRATANTE**. Não sendo possível a partir deste momento, a visualização/inserção/alteração de informações previamente cadastradas.

**CLAUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

**Parágrafo Primeiro** - Todas as alterações e modificações às cláusulas e condições aqui estabelecidas, somente serão válidas se feitas por documento escrito que, assinado pelas partes e testemunhas, constituirão aditivo ao presente;

**Parágrafo Segundo** - O presente contrato obriga herdeiros e sucessores.

**CLAUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Parágrafo Primeiro** - O **CONTRATANTE** poderá solicitar a qualquer momento durante a vigência deste contrato, a implementação/customização de novos recursos visando oferecer maior agilidade, dentro do escopo daqueles relacionados no Anexo I deste contrato;

**Parágrafo Segundo** - Não há limitação para o **CONTRATANTE** quanto ao número de usuários do Sistema, desde que estes estejam no mesmo endereço operacional do **CONTRATANTE**;

**Parágrafo Terceiro** - Os equipamentos descritos na **CLAUSULA PRIMEIRA**, disponibilizados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, ficarão sob responsabilidade deste. Caso ocorram problemas técnicos ou de mau funcionamento dos mesmos, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar imediatamente novos equipamentos para a respectiva normalização do atendimento. Em caso de roubo, furto, extravio, destruição ou mau uso dos equipamentos e que gerem a necessidade de sua substituição, os custos ficarão a cargo do **CONTRATANTE**.

## CLAUSULA VIGÉSIMA - DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte - MG, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer dúvida que possa surgir em relação ao presente contrato, regendo-se pela legislação em vigor todos os casos omissos ao mesmo.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

Belo Horizonte, 18 de agosto de 2015.

  
\_\_\_\_\_  
INSTITUIÇÃO ESPIRITANAR DE MARCOS  
EUSTÁQUIO GERVASIO - CPF: 015.734.546-72  
(CONTRATANTE)

  
\_\_\_\_\_  
VITA TECH SISTEMAS LTDA.  
(CONTRATADA)

### TESTEMUNHAS:

Nome:

CPF... 005459236.33

Nome:

CPF... 10125128682

## ANEXO I

### CENÁRIO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CONTRATANTE PARA IMLANTAÇÃO DO SISTEMA SAVE



TV LED OU LCD

TVs LCD interligadas a microcomputadores contendo cabos VGA e conectores de áudio P2/P2





**TOTEM COM MONITOR TOUCHSCREEN E IMPRESSORA DE SENHA**

Toten contendo internamente um PC, com monitor touchscreen e impressora de senhas. O Toten poderá ser conectado a alguma das TVs LCD constantes no item 1.



**CONEXÃO DE REDE**

Conexão de rede cabeada ou Wireless entre os dispositivos



**Atendente 01**

**Atendente 02**

**Atendente 03**

Utilização do Módulo de Atendimento para efetuar o chamado de senhas



**Administrador**

Utilização de todos os recursos do sistema

**INFRA-ESTRUTURA TÉCNICA PARA INSTALAÇÃO DA ARQUITETURA FÍSICA PROPOSTA**

Para implementação do cenário proposto, necessitamos da seguinte infra-estrutura técnica a ser fornecida pela contratante:

- 01 (uma) CPU (Recepção) contendo as seguintes configurações:
  - ✓ Processador Intel Pentium Core 2Duo;
  - ✓ 2 GB de memória RAM;
  - ✓ Placa de rede;
  - ✓ 02 Entradas USB;
  - ✓ Sistema Operacional Windows XP/Vista/Seven **Professional ou Superior** (32 bits);
  - ✓ 01 (uma) placa de vídeo GEFORCE 512 MB ou Superior, com entrada DVI I e VGA;
  - Televisores LCD ou LED com entrada VGA para vídeo e P2 para áudio;
  - Energia suficiente para ligar os Televisores, CPU;
  - Conexão de rede cabeada entre todas as CPUs que irão compor o sistema de Gestão de Atendimento;
  - Profissional de infra-estrutura para passagem do cabeamento.

**FUNCIONALIDADES E CARACTERÍSTICAS DOS SOFTWARES E HARDWARES DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO - SAVE**

**MÓDULO DE CONFIGURAÇÃO**

- Cadastro ilimitado de atendentes;
- Cadastro de tipos de motivos que justifiquem o tempo excedido no atendimento de determinado serviço;
- Configuração de cor e tamanho da fonte das letras e mensagens que serão exibidas no Televisor LCD ou LED;
- Cadastro de mensagens institucionais personalizadas para senha impressa;
- Cadastro de filas por especialidade, de acordo com a necessidade de cada unidade;
- Configuração do tempo em que um chamado permanecerá na tela;
- Definição de prioridade de atendimento entre as filas cadastradas;
- Cadastro dos possíveis tipos de intervalos para os atendentes;

*[Handwritten signature]*

- Parametrização de quantitativos como tempo de atendimento padrão e não padrão por tipo de serviço, tamanho de filas de espera, tempo de espera na fila, tempo de atendimento, intervalos de pausa dos atendentes, além de permitir a incorporação de novas funcionalidades inerentes ao atendimento;
- Configuração ilimitada de categorias de usuários;
- Configurar de diversos setores de atendimento, sendo cada um configurado com as opções Normal e Preferencial;
- Configuração das telas e campos de exibição nos Televisores de LCD ou LED;
- Configuração do nome do ponto de Atendimento (balcão, guichê, mezanino, etc.);
- Configuração do número do ponto de atendimento;
- Configuração de diversos setores de atendimento;
- Cadastro de número ilimitado de mensagens institucionais personalizadas para serem exibidas no cupom de senha e no painel de chamadas;
- Parametrização dos indicadores do tempo de execução de cada serviço, por período, por posto e por atendente.

### **MÓDULO PROGRAMÁVEL GERADOR E EMISSOR DE SENHAS**

Unidade responsável por gerar e emitir as senhas de atendimento que são emitidas por uma impressora específica cujo fornecimento é contemplado nesta proposta. As senhas são geradas através de um toque no Monitor Touchscreen, que podem receber o comando diretamente do usuário ou da recepcionista. Estes dois equipamentos podem conectar o mesmo computador que controla as ações do Televisor LCD ou LED.

### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE:**

- Seleção de serviço, incluindo navegação por classificação;
- Seleção de prioridade;
- Impressão de senha.
- Impressão de dados da empresa;
- Impressão da logomarca do cliente;
- Impressão de data e hora do atendimento;
- Impressão de mensagens comemorativas e/ou corporativas;
- Corte parcial automático do papel;
- Indicação de falta de papel;
- Indicação de módulo ligado.

### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DA IMPRESSORA DE SENHAS:**

- Mecanismo de impressão térmico totalmente silencioso;
- Capacidade para bobina de alta capacidade 102 mm diâmetro (133 metros lineares);
- Suporta 04 padrões de caracteres;
- Fonte externa "full range" compacta;
- Disponibilidade para impressão a todo instante do logotipo personalizado;
- Corte automático ou parcial do Papel;
- Sensor identificador do fim de papel;
- Sensor identificador das fases finais do papel
- Corte automático do papel;
- Interface de comunicação serial e USB ou serial e Paralela na mesma impressora
- Capacidade para imprimir até 40 caracteres por linha;
- Utiliza papel térmico em bobina de 80 mm de largura;
- Velocidade de impressão de 200 mm/s;
- Imprime diversos tipos e tamanhos de caracteres;
- Interface de comunicação RS232 ou USB;
- Configuração para exibição de informações acessórias no tíquete (dados da empresa, hora de retirada do tíquete, mensagem promocional);



- Compatibilidade com Windows XP/VISTA/SEVEN.

## **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO MONITOR TOUCHSCREEN:**

- Tela sensível ao toque de alta sensibilidade para emissão de Senhas;
- Inclusão da Logomarca da empresa Contratante no módulo Touchscreen;
- Divisão na própria tela dos atendimentos Normal e Preferencial;
- Configuração de diversos setores de atendimento;
- Impressão de mais de 01 via do ticket;
- Numeração da senha controlada por Setor, ou Sequencial;
- Exibição das seguintes informações no ticket de senha:
  1. Informações da Empresa Contratante;
  2. Data;
  3. Hora;
  4. Setor;
  5. Tipo de Atendimento;
  6. Média de Tempo para Atendimento;
- Cor preta e fabricado em material ABS preto;
- Imagem na relação 4;3;
- Ter tela com área útil horizontal 162,0 mm e 121,5 mm na vertical;
- Tela de 08" TFT-LCD;
- Entrada de vídeo VGA;
- Entrada de vídeo composto;
- Saída USB;
- Resolução de 800 X 600 HZ;
- Suporte para fixação da Tela.

## **MÓDULO DE CHAMADA DE SENHA NA TV LCD/LED**

Software de gerenciamento responsável pela programação e controle da TV LCD/LED, que é parametrizada e possui interface de alto nível com o usuário/operador. A unidade possui recursos modulares em sua programação, todos de fácil utilização e acompanhamento pelo usuário. O Sistema é interligado em rede, utilizando plataforma Windows, incluindo operações por intermédio do computador do atendente.

## **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE:**

- Utilização de telas LCD ou LED de diversas polegadas;
- Chamada das senhas de forma visual e sonora, de acordo com as prioridades e filas configuradas;
- Exibição de conteúdos endereçados aos campos configurados;
- Chamada de senha configurável por "beep" e por voz simultaneamente;
- Exibição de vídeos institucionais, canais de TV, mensagens, fotos, textos, notícias nacionais e internacionais;
- Disponibilidade para transmitir diferentes conteúdos para cada TV instalada;
- Exibição do setor/quichê na chamada das senhas;
- Identificador de chamado preferencial;
- Exibição dos últimos chamados ou exibição dos chamados perdidos;
- Controle de volume do sinal sonoro;
- Compatibilidade com Windows XP/VISTA/SEVEN;
- Exibição do setor na chamada das Senhas;
- Exibição de identificador de chamado preferencial;
- Configuração do tempo em que um chamado permanecerá na tela;
- Exibição dos últimos chamados ou exibição dos chamados perdidos;
- Sinal sonoro no momento da exibição da senha no Televisor;
- Possibilidade de se efetuar o chamado por voz
- Controle de volume do sinal sonoro;
- Configuração de cor e tamanho da fonte a ser exibida na TV LCD;
- Configuração da logomarca a ser exibida na tela do monitor de TV LCD;
- Exibição de vídeos institucionais ou propagandas (formatos AVI, MPG, MPG2, WMV, etc.);
- Exibição de canais de TV Digital, Analógica ou a Cabo;

- Exibição de fotos nos principais formatos (jpeg,gif,png,bmp, etc.) e em formato de Slide Show;
- Exibição de arquivos do tipo Flash;
- Possibilidade de se configurar diversos layouts para exibição na TV, dentre os quais, numeramos a seguir:
  1. Exibição da Senha em formato FULL SCREEN, pausando a programação atual para esta exibição;
  2. Exibição da Senha em Frames, onde 50% da tela fica responsável pela exibição da programação, 10% para exibição da Senha Atual, 30% para exibição do histórico de chamados, 10% para vinculação de notícias Internas ou Externas
- Configuração de diversos televisores para exibição das Senhas;
- Configuração dos setores a serem exibidos em cada televisor;
- Disponibilidade para acionamento da senha no televisor através de Rádio Freqüência.

## MÓDULO DE ATENDIMENTO

Software responsável pela chamada das senhas, que serão exibidas no Televisor LCD ou LED.

### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE:

- Iniciar atendimento;
- Próxima senha;
- Re-chamada de senha;
- Finalização do atendimento;
- Configuração do nome do ponto de Atendimento (balcão, guichê, mezanino, etc.);
- Configuração de múltiplos pontos de atendimento;
- Configuração de diversos setores de atendimento;
- Chamadas de senha no formato sequencial ou aleatória;
- Reencaminhamento de atendimentos de forma automática ou manual. Entende-se por automático, os reencaminhamentos feitos de forma parametrizada, onde no fim de um atendimento, este automaticamente é enviado para outro Setor, sem intervenção do usuário Atendente;
- Possibilidade de efetuar chamados Normais ou Preferenciais;
- Visualização do tempo de espera de cada cliente na fila de Atendimento;
- Possibilidade de se cancelar algum chamado da Fila de Atendimento;
- Disponibilidade para inclusão de um novo Atendimento;
- Histórico do atendimento de cada atendente;
- Quantidade de senhas na fila para determinado atendente;
- Identificação da senha chamada, incluindo todas as variáveis;
- Identificação das desistências de atendimento;
- Transferência do atendimento de um local (guichê, sala, etc.) para outro;
- Repetição das chamadas de senhas no painel, quantas vezes precisar;
- Atendimento de vários tipos de serviços com uma mesma senha;
- Re-chamada de senha em caso de retorno;
- Recursos para alternar filas de atendimento;
- Permissão para realizar atendimentos normalmente, caso ocorram problemas na emissão de senhas.
- Compatibilidade com Windows XPMISTA/SEVEN.

## MÓDULO DE NOTÍCIAS

Este dispositivo lógico deverá prover funcionalidades de inclusão ou sincronização de notícias com os mais diversos sites que forneçam conteúdo em formato RSS. Características Técnicas:

- Habilitação da Exibição de notícias por Televisor LCD;
- Inclusão de URL que contenham conteúdo RSS;
- Inclusão de notícias de forma manual;
- Sincronização de notícias RSS;
- Possibilidade de se escolher a visualização das notícias no Televisor LCD, conforme segue:
  1. Todas as notícias cadastradas;
  2. Notícias do dia Atual;
  3. Da última hora;
  4. Dos últimos 30 minutos;
  5. Dos últimos 15 minutos;



- Configuração do tamanho e cor da fonte da Notícia;
- Configuração de tempo entre sincronizações;
- Configuração de tempo entre notícias;
- Possibilidade de se mesclar Notícias e Slides de fotos, nos mais diversos formatos (JPEG, GIF, PNF, BMP, etc).

## MÓDULO DE AGENDAMENTO

Este dispositivo lógico deverá prover funcionalidades de modo a permitir o cadastro de atendimentos antecipadamente, bem como sua impressão, a qual deverá estar disponível em qualquer computador do ambiente da contratante, desde que este computador possua acesso a rede interna, possuindo os seguintes requisitos:

- Cadastro do nome do cliente, documento, telefone, data e hora do agendamento;
- Setor e serviço para agendamento;
- Resumo dos agendamentos feitos;
- Impressão do ticket da senha com as seguintes informações:
  1. Informações da Empresa Contratante;
  2. Data;
  3. Hora;
  4. Setor;
  5. Tipo de Atendimento;
  6. Média do tempo para Atendimento;
  7. Nome do cliente;
  8. Data e Hora do Agendamento;
  9. Serviço.

## MÓDULO DE MONITORAMENTO

Este dispositivo lógico deverá prover funcionalidades de modo a permitir a visualização em tempo real, da situação de cada ponto de atendimento, Setor ou Usuário, identificando no mínimo as seguintes informações:

- Número de pontos de Atendimento cadastrados;
- Senha que está sendo atendida em cada Ponto de Atendimento;
- Quantidade de senhas pendentes por ponto de Atendimento;
- Número de setores cadastrados;
- Senha que está sendo atendida em cada Setor;
- Quantidade de senhas pendentes por Setor;
- Número de Usuários Cadastrados;
- Senha que está sendo atendida por cada Usuário;
- Quantidade de senhas pendentes por Usuário.

## MÓDULO DE GESTÃO DOS ATENDIMENTOS (LOCAL E WEB)

Software responsável pela geração de relatórios e informações dos atendimentos realizados.

## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE:

- Visualização dos relatórios e informações dos atendimentos de forma local ou online através de página segura na Internet.
- Relatórios e consultas com apuração de um conjunto mínimo de parâmetros como: período, atividade, prioridade, serviço, categoria, entre outros;
- Exibição dos relatórios em textos ou gráficos, com disponibilidade para impressão e exportação nos formatos XLS, PDF, TXT ou HTML;
- Implementação a qualquer momento de novas configurações de relatórios dentro do escopo das soluções desta proposta com algoritmos específicos de apuração;
- Flexibilidade em funcionalidades necessárias para o controle do fluxo de atendimento dos locais de atendimento, garantindo a máxima segurança, transparência e agilidade ao processo de gestão dos nossos clientes;
- Relatórios parametrizáveis e editáveis, disponibilizados em modo gráfico e texto, em tela ou exportados nos formatos TXT, XLS, PDF e HTML;
- Registro e envio de todos os eventos gerados pelas operações dos atendentes para o banco de dados corporativo do sistema;
- Os principais relatórios gerados pelo sistema contemplam as seguintes premissas:

1. **Deslocamento:** tempo desde o momento em que a senha é chamada no painel até a hora que o atendente inicia o atendimento. No cálculo deste tempo, não é incluído o Tempo Mínimo de Espera
  2. **Atendimento:** tempo entre o início de atendimento e o término de atendimento;
  3. **Espera:** tempo desde o momento em que a senha entra na fila e o início do atendimento. O cálculo deste tempo aumenta caso a senha entre em mais de uma fila;
  4. **Permanência:** tempo que o usuário permanece dentro da unidade de atendimento. O cálculo é feito a partir do momento em que a senha é emitida até a sua finalização (atendimento de todas as atividades do serviço);
  5. **Senhas Emitidas:** quantidade de senhas que foram emitidas em um período. A soma entre as 'senhas atendidas' e as 'senhas não atendidas' deverá ser sempre igual ao 'total de senhas emitidas' em um mesmo período;
  6. **Senhas Canceladas:** total de senhas que tiveram seu atendimento cancelado por um atendente, supervisor ou pelo Sistema em um determinado período;
  7. **Senhas Atendidas:** quantidade de senhas que tiveram pelo menos um atendimento (ou atividade finalizada) em um determinado período;
  8. **Senhas Não Atendidas:** quantidade de senhas que não tiveram nenhum atendimento (ou atividade finalizada) em um determinado período;
- Todos os relatórios contemplam as totalizações por período, hora, dia, semana, mês;
  - Gráficos dos atendimentos por atendente, diários ou por período;
  - Gráficos do tempo médio de espera diário ou por período;
  - Gráfico da quantidade total de atendimentos diários ou em períodos distintos;
  - Módulo gerador de relatórios personalizados, de modo a permitir que o próprio usuário crie relatórios de acordo com sua necessidade.
  - Compatibilidade com Windows XP/VISTA/SEVEN.