

NFS-e - NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA

Nº:2018/383

Emitida em:
04/04/2018 às 12:28:36Competência:
04/04/2018Código de Verificação:
5894b183**Vitatech**
SistemasVITA TECH SISTEMAS LTDA
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) → TC:012/2017

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 Horizonte**Natureza 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: SIGESPATESTO QUE O SERVIÇO FOI
PRESTADO E/OU MATERIAL
FORNECIDO. 04/04/18

**Comprovante de Pagamento de Boleto**

Via Internet Banking CAIXA

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

Representação numérica do código de barras:	23793.02405 90000.001223 50001.530406 6 74950000078032
Instituição Emissora - Nome do Banco:	BANCO BRADESCO S/A
Código do Banco:	237
Pagador Final - Correntista	
Nome/Razão Social:	INSTITUICAO ESP LAR DE MARCOS
CPF/CNPJ:	17.359.415/0001-59

Data do Vencimento:	15/04/2018
Data de Efetivação / Agendamento:	13/04/2018
Valor Nominal do Boleto:	780,32
Juros (R\$):	0,00
IOF (R\$):	0,00
Multa (R\$):	0,00
Desconto (R\$):	0,00
Abatimento (R\$):	0,00
Valor Calculado (R\$):	780,32
Valor Pago (R\$):	780,32
Identificação do Pagamento:	NF2018/383 VITA TECH SIST

Data/hora da operação:	13/04/2018 09:40:31
-------------------------------	---------------------

Código da operação:	03077557
Chave de segurança:	QH3TN9NUAQ88E434

Operação realizada com sucesso conforme as informações fornecidas pelo cliente.

SAC CAIXA: 0800 726 0101
 Pessoas com deficiência auditiva: 0800 726 2492
 Ouvidoria: 0800 725 7474
 Help Desk CAIXA: 0800 726 0104


Bradesco
237-2

 TC. 012/2017
 23793.02405 90000.001223 50001.530406 6 74950000078032

Local de pagamento Pagável em qualquer agência bancária até o vencimento.					Vencimento 15/04/2018	
Cedente VITA TECH SISTEMAS LTDA ME					Agência/Código cedente 3024 / 0015304	
Data do documento 04/04/2018		Nº documento 12250		Espécie doc. DM	Aceite N	Data processamento 04/04/2018
Uso do banco		CIP 000	Carteira 9	Espécie REAL	Quantidade	Valor
Instruções (Texto de responsabilidade do cedente) MORA DIA/COM. PERMANÊNCIA.....0.52 APÓS O VENCIMENTO MULTA.....23.41 DEPÓSITO NÃO AUTORIZADO TÍTULO SUJEITO A PROTESTO 05 DIAS APÓS O VENCIMENTO					Nosso número 12250	
					(-) Valor do Documento 780,32	
					(-) Descontos / Abatimentos	
					(-) Outras deduções	
					(+/-) Valor cobrado	
Sacado INSTITUIÇÃO ESPIRITA LAR DE MARCOS CNPJ: 17359415000159 RUA CARLOS PINHEIRO CHAGAS 170 - Bairro: RESSACA CEP: 32113460 CONTAGEM / MG					Cód. Baixa	

Autenticação mecânica - Ficha de Compensação

Sacador/Avalista



CONTRATO DE LICENCIAMENTO DO SOFTWARE
SISTEMA DE ATENDIMENTO VITATECH EXPERTISE- SAVE
Nº 0124 / 2018

VITATECH SISTEMAS LTDA, estabelecida na Rua Flor de Jequitibá, nº. 12, bairro União, Belo Horizonte/MG, CEP 31.160-280, 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 D MARCOS**, estabelecida na Rua Chagas, nº. 170, bairro Ressaca, Contagem/MG, CEP 32113-460, inscrita sob o **CNPJ nº. 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 Atendimento Vitatech Expertise - SAVE** de propriedade da CONTRATADA para a CONTRATANTE. O Sistema SAVE será acompanhado dos hardwares:

- ✓ 01 (um) monitor touchscreen de 15' polegadas
- ✓ 01 (um) totem de autoatendimento 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 Atendimento Vitatech Expertise - SAVE ser instalado no endereço mencionado abaixo: SECRETARIA DO BOLSA FAMÍLIA DE CONTAGEM: Rua Portugal. 20, Eldorado, Contagem/MG, CEP 32340-010.

CLÁUSULA SEGUNDA - RESPONSABILIDADES DA 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 a CONTRATANTE sobre o prazo necessário para a confecção das mesmas;

Parágrafo Quinto - A conferência, uso adequado e possíveis consequências 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 Atendimento Vitatech Expertise - 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 estiver localizado fora da região metropolitana de Belo Horizonte - MG. A implantação e suporte técnico serão prestados de acordo com a **Cláusula Nona - Prestação de Serviços e Suporte Técnico Operacional**, constante neste contrato;

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

CLÁUSULA TERCEIRA - RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Parágrafo Primeiro - Apresentar previamente a 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, a 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 pela CONTRATANTE;

Parágrafo Oitavo - Respeitar todas as regras e normas da 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 da CONTRATANTE, dentre outras situações imprevisíveis.

CLÁUSULA QUARTA – LICENÇA

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA informa que o sistema utilizado no objeto deste instrumento, "Sistema de Atendimento Vitatech Expertise - 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 - SAVE;

Parágrafo segundo - Considerando que a CONTRATANTE sofra sanções em virtude de estar utilizando de forma indevida, o "Sistema de Atendimento Vitatech Expertise-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 SAVE.

CLÁUSULA 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 autoatendimento, aos serviços de manutenção, suporte técnico operacional e customização do "Sistema de Atendimento Vitatech Expertise - SAVE", a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, mensalmente mediante apresentação de Nota Fiscal de Serviços o valor **R\$ 780,32 (setecentos e oitenta reais e trinta dois centavos)**, sendo a primeira mensalidade com vencimento em **15/04/2018**, e as demais vencíveis todo dia "15". 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, tendo como base, os índices previstos e acumulados no período anual (IGP-M ou INPC ou IPC ou IGP-DI), ou por qualquer outro que venham substituí-los em qualquer momento futuro. Em caso de falta destes índices, o reajustamento do Contrato terá por base a média da variação dos índices inflacionários do ano corrente ao da execução do aluguel, até o primeiro dia anterior ao pagamento de todos os valores devidos. Ocorrendo alguma mudança no âmbito governamental, todos os valores agregados à mensalidade, bem como a própria mensalidade, serão revistos pelas partes. Tal reajuste ocorrerá independentemente de aviso ou interpelação judicial prévia, e vigorará entre as partes, no primeiro dia útil subsequente a ocorrência do mesmo.

Parágrafo Terceiro - As partes ajustam, livremente e em comum acordo, de forma ampla, irrestrita, irrevogável, que prevalecerá sempre, como mensalidade mínima, aquela que resultar do valor contratado e seu reajuste, segundo o índice de correção supra estabelecido. Se, entretanto, a correção do valor, aplicado o índice contratado, for

negativa, sobre o valor da locação contratada não se aplicará essa possível deflação, prevalecendo e permanecendo o valor anterior, aplicados todos os reajustes nos interstícios subsequentes, se a correção for positiva. Caso todos os índices de correção acordados sejam negativos, serão aplicados 2% (dois por cento) de reajuste sobre o valor do contrato.

CLÁUSULA SEXTA – INADIMPLÊNCIA

Parágrafo Primeiro - O atraso no pagamento acarretará a 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 a 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 da CONTRATANTE;

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

CLÁUSULA 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, excluído qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

CLÁUSULA NONA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL

Parágrafo Primeiro - A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento o suporte técnico operacional junto a CONTRATADA. A equipe técnica estará disponível de segunda a sexta-feira, do horário de 08h00 as 18h00 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 da 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 cabeadamentos, computadores, periféricos ou rede local, que em geral dependem da intervenção direta no local onde os equipamentos encontram-se instalados.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO TREINAMENTO

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

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

Parágrafo Terceiro - Caso a CONTRATANTE solicite rever todo processo, já concluído pela CONTRATADA, tal serviço pode ser objeto de negociação.

CLÁUSULA 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 da CONTRATANTE, devendo para isso utilizar seus próprios equipamentos, que poderão ser conectados à rede da empresa por via remota ou direta;

Parágrafo Segundo - A 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 da 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 Atendimento Vitatech Expertise - SAVE".

CLÁUSULA 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 da CONTRATANTE, por escrito.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - PRAZO

Parágrafo Único - O prazo estimado para a execução dos serviços contratados é de 03 (três) a 30 (trinta) dias, contados a partir da data de assinatura do presente contrato ou da autorização da CONTRATANTE, podendo sofrer alterações caso o escopo do projeto mude durante este período.

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 da 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 a 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, suprindo à 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 da 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 da CONTRATANTE;

Parágrafo Terceiro - O cancelamento será efetuado pela CONTRATADA, após quitação de todas as pendências financeiras da CONTRATANTE;

Parágrafo Quarto - Será de responsabilidade da CONTRATANTE a devolução dos equipamentos em regime de comodato (locação), em perfeito estado de conservação e funcionamento, salvo se deteriorados pela ação do tempo. O frete para devolução será por conta da CONTRATANTE;

Parágrafo Quinto - A CONTRATADA repassará a CONTRATANTE o custo para conserto de equipamento com defeito ou com avarias, mediante apresentação de nota fiscal de serviço. Ressalvada a deterioração constante no parágrafo anterior;

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 pela CONTRATADA, vencido os 30 (trinta) dias de aviso prévio. A partir do bloqueio, não será possível: a visualização; inserção; alteração de informações previamente cadastradas.

Parágrafo Oitavo - Após o cancelamento, a CONTRATANTE perderá o acesso ao Sistema SAVE. Entretanto, continuará acessando o banco de dados de sua propriedade, que fica localizado nas instalações da CONTRATANTE.

CLÁUSULA 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.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro - A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento durante a vigência deste contrato, a implementação e/ou customização de novos recursos visando oferecer maior agilidade, dentro do escopo daqueles relacionados no Anexo I deste contrato. O prazo estimado para a CONTRATADA atender a solicitação dependerá da complexidade do serviço solicitado pela CONTRATANTE. Este prazo será informado à CONTRATANTE em até 72 (setenta e duas) horas após o recebimento da solicitação

Parágrafo Segundo - Não há limitação para a 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 a CONTRATANTE, ficará 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 da 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, 02 de janeiro de 2018.



INSTITUIÇÃO ESPÍRITA LAR D MARCOS
EUSTÁQUIO GERVASIO – CPF: 015.734.546-72
(CONTRATANTE)



VITA TECH SISTEMAS LTDA.
(CONTRATADA)

97.543.811/0001-70

VITA TECH SISTEMAS LTDA - ME

Rua Flor de Jequitibá, 12 - Sala 201
B. Cidade Nova - CEP 31160-280

BELO HORIZONTE - MG

TESTEMUNHAS:



Nome:

CPF... 00545927632

Nome:

CPF...

Rua Flor de Jequitibá, 12, Sala 201 - Bairro Cidade Nova - Belo Horizonte/MG CEP. 31.160-280
Tel.: (31) 3077-4211 - contato@vitatechsistemas.com.br
www.vitatechsistemas.com.br

ANEXO I

REQUISITOS DE HARDWARE E SOFTWARE SAVE – SISTEMA DE ATENDIMENTO VITATECH EXPERTISE

Este documento oferece uma visão geral dos requisitos e necessidades de infra-estrutura para a implantação do SAVE (Sistema de Atendimento Vitatech Expertise). Compreende recomendações para os servidores de banco de dados, estações de trabalho, rede, comunicação e outras questões pertinentes para um conhecimento geral.

É de extrema importância a leitura deste documento uma vez que a preparação e a manutenção saudável do ambiente tecnológico são de responsabilidade exclusiva do cliente. Portanto, antes da implantação do SAVE o cliente deve preparar o ambiente de acordo com os requisitos apresentados neste documento.

1. SERVIDOR DE BANCO DE DADOS

Este equipamento armazena o banco de dados do SAVE, onde estarão todas as informações sobre atendimentos, usuários, relatórios, etc.

1.1. SOFTWARE

O SAVE utiliza um servidor de banco de dados SQL – Firebird. Esse servidor pode ser instalado em um equipamento dedicado ou compartilhado com outras aplicações. O Servidor de Banco de dados Firebird, utiliza a porta 3050 para comunicação.

1.1.1. SISTEMAS OPERACIONAIS

Até 12 estações de trabalho concorrentes: Windows XP Professional com Service Pack 2 ou superior.

Acima de 12 estações de trabalho concorrentes: Windows 2003 Server com Service Pack 2 ou superior

1.2. HARDWARE

A configuração mínima recomendada é:

- ✓ Processador: Pentium Core i5 ou Superior;
- ✓ Memória Ram: 4 GB;
- ✓ Disco/Hd: Com mínimo de 80 GB. Para o Servidor se optar por disco rígido com interface SCSI, as controladoras certificadas são da marca Adaptec, modelos 29160 ou 29320;
- ✓ Placa de rede: Placa de rede 10/100/1000 Mbits/s;
- ✓ Periféricos Monitor e Teclado.

1.3. DIRETÓRIOS COMPARTILHADOS

Para atualização automática do Sistema, necessita-se que o diretório de Atualização do SAVE, esteja compartilhado no servidor, e mapeado nas estações de trabalho, com qualquer letra que esteja disponível na arquitetura do Cliente.

1.4. SEGURANÇA – NOBREAK E BACKUP

O servidor deverá estar conectados a um sistema de energia ininterrupto (no-break), evitando perda ou corrupção de dados.

Para maior segurança de dados, é imprescindível que se tenha um dispositivo para realização de backup (Fita DAT, CD/DVD-RW, Zip Drive), externamente ao servidor de banco de dados.

A realização do backup, bem como a segurança das mídias utilizadas no processo de backup é de inteira responsabilidade do usuário. O sistema SAVE possui uma ferramenta automatizada de backup, que irá salvar os dados nas partições e unidades especificadas pela T.I do cliente.

2. SERVIDOR MYSQL

Caso o cliente opte por realizar consultas de informações pela internet, é necessário que seu departamento técnico libere a porta 3306 do Servidor de Banco de Dados para comunicação com um servidor externo MYSQL, gerenciado exclusivamente pela VITA TECH SISTEMAS.

3. ESTAÇÕES DE TRABALHO

Equipamentos usados para estação de trabalho do SAVE.

3.1. SOFTWARE

Sistema Operacional Windows XP Professional com Service Pack 2 ou superior.

3.2. HARDWARE

- ✓ A configuração mínima recomendada é:
- ✓ Processador: Core I3 ou superior;
- ✓ Memória Ram: 4 GB;
- ✓ Disco/Hd: Com mínimo de 20 GB;
- ✓ Placa de rede: Placa de rede 10/100/1000 Mbits/s;
- ✓ Periféricos: Monitor e Teclado;
- ✓ Saída USB: para interligação dos equipamentos Opcionais.

4. REDE

A especificação da rede local para o sistema SAVE é Ethernet 10/100/1000 Mbps. O protocolo de comunicação é o TCP/IP.

Todos os computadores deverão ter o protocolo TCP/IP, nativo do Windows, instalado e configurado. O acerto na topologia da rede física e lógica evita lentidões e paradas inesperadas do sistema posteriormente. Recomenda-se rede cabeada. Caso opte pela tecnologia Wireless (sem fio), certificar-se junto a equipe de T.I da capacidade do roteador, de modo a não ocorrer intermitências.

5. ATENDIMENTO TÉCNICO

Para obter o suporte remoto aos aplicativos, o usuário que entrará em contato com o Suporte Técnico da Vitatech Sistemas deverá possuir uma estação de trabalho

com conexão a internet via acesso discado, dedicado ou banda larga, disponibilizando para tal acesso o aplicativo TeamViewer ou AMMY.

7. EQUIPAMENTOS DE HARDWARES

Televisor LCD/LED: Qualquer modelo com entrada VGA;

Finalidade: Organização do Fluxo de Atendimento, através do chamado de Senhas pelo Televisor.

Impressora de Senhas: Modelo BEMATECH MP 2500 THFI;

Finalidade: Impressão dos tickets de Senha.

Monitor Touch: Modelo NITERE ou Playtix 15 Polegadas;

Finalidade: Monitor sensível onde o cliente irá escolher o tipo de serviço que irá realizar no estabelecimento.

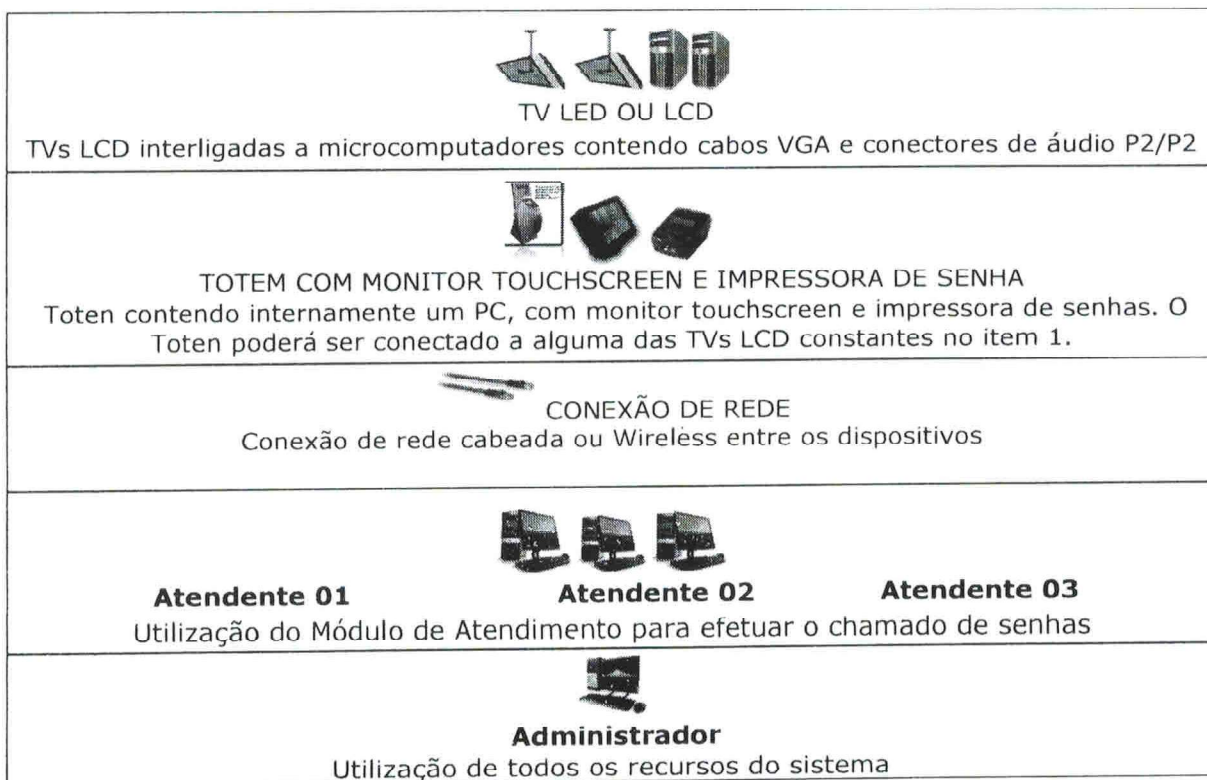
Computador: Processador Core 2 Duo, 2 GB de Ram, Placa de Rede, 02 USB, Sistema Operacional Windows XP/Vista/Seven Professional ou Superior (32 bits) com 1 placa de Vídeo GEFORCE 512 MB ou Superior, com Entrada DVI I e VGA;

Finalidade: Interligar o monitor Touch Screen e o Televisor LCD ao computador.

Totem de Auto Atendimento: Modelo em MDF(Madeira), em ACM com pintura metálica ou em Aço escovado;

Finalidade: Equipamento onde estarão dispostos o Monitor Touch Screen a Impressora de Senhas e o Computador. Caso algum funcionário do estabelecimento venha a dispensar a senha, este equipamento não é necessário.

CENÁRIO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CONTRATANTE PARA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA SAVE



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;
- 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);

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO MONITOR TOUCH SCREEN

- 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/guichê 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 Frequência.

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 XP/VISTA/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.
