

CONTRATO DE LICENÇA DE SOFTWARE E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

WTT TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA - EPP (“WTT”), com sede na Avenida Fagundes Filho, 141/145, conjunto 97, Vila Monte Alegre, Município de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04304-010, inscrita no CNPJ sob nº 04.844.094/0001-36, Inscrição Municipal 3.085.445-8 e Inscrição Estadual 148.964.190.117 denominada simplesmente WTT ou CONTRATADA

E

CONTRATANTE:

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA E ESTUDO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - FIDI, estabelecida Rua dos Ingleses, 569 – Bela Vista – CEP 01.329-000, Município de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 55.401.178/0001-36, neste ato representada pelos seus diretores Prof. Dr. Jacob Szeinfeld, Prof. Dr. Nitamar Abdala e Dr. Henrique Carrete Junior, a seguir denominada simplesmente de CONTRATANTE, e

As partes celebram o presente instrumento mediante os termos e condições a seguir descritos.

OBJETO

1. O objeto deste contrato é a licença de uso de Softwares da WTT (“Software”), intransferível e não-exclusiva, conforme descritos no Anexo 1 e a prestação de serviços de implantação, manutenção, adaptação e customização (adaptação às necessidades específicas do Contratante) dos Softwares na forma descrita no Anexo 2, bem como o suporte remoto telefônico ou *on-line* via *web* ou no local da instalação e treinamento de profissionais da Contratante, também pormenorizados no Anexo 2.
 - 1.1. Constam no Anexo 1 os requisitos para a instalação do Software.
 - 1.2. O Software será instalado por profissionais da WTT nos equipamentos indicados pela Contratante e acompanhados por técnicos da Contratante responsáveis para a transferência das informações necessárias para a parametrização e adaptação do Software.
 - 1.3. Toda customização, por solicitação da Contratante, será realizada mediante prévia aprovação de orçamento e que, se aceito, passará a integrar este contrato, através de aditivo contratual.
 - 1.4. A utilização do Software será nos estritos termos da sua especificação.

PRAZO DE VIGÊNCIA DA LICENÇA E RESCISÃO

2. O presente contrato é celebrado pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado mediante assinatura de termo aditivo entre as partes.
3. O presente contrato poderá ser rescindido, por qualquer das partes a qualquer tempo, mediante prévio e expresso aviso, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
4. Este contrato será considerado imediatamente rescindido independentemente de aviso ou interpelação judicial, por inadimplemento de qualquer de suas condições e também havendo dissolução, pedido de recuperação judicial ou falência de qualquer das partes, devendo a parte inadimplente arcar com perdas e danos decorrentes do ato faltoso.

PREÇO E PAGAMENTO

5. Os valores e critérios de pagamento estão definidos no **ANEXO 1**.
 - 5.1. Os pagamentos serão realizados por meio de boletos de cobrança bancários emitidos pela WTT com antecedência de 10 (dez) dias e com vencimento no primeiro dia útil de cada mês seguinte ao da prestação dos serviços.
 - 5.2. a WTT fornecerá as respectivas faturas e/ou notas fiscais.
 - 5.3. Em caso de atraso, o valor devido será acrescido em multa de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento), sem prejuízo da interrupção do fornecimento dos serviços e resolução contratual.
 - 5.4. Os valores definidos no **ANEXO 1** serão corrigidos, anualmente, com base na variação do IGPM (Índice Geral de Preços de Mercado) publicado pela Fundação Getúlio Vargas, ou na sua falta, do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), publicados pela IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, sendo que a CONTRATADA só poderá efetuar o reajuste através de autorização escrita da CONTRATANTE.
 - 5.5. O preço dos serviços inclui os impostos federais, estaduais e municipais vigentes. Na hipótese de alteração da parte fiscal primitiva, as PARTES ajustam que negociarão a alteração dos preços de forma a manter o equilíbrio financeiro da data da assinatura e cujo resultado será formalizado através de um aditivo contratual. Não havendo acordo entre as partes sobre o reajuste e decorrido o primeiro prazo contratual, o presente instrumento será considerando resilido sem encargos para as partes contratantes.
 - 5.6. Não estão inclusos valores de traslados, estadias, transportes, refeições ou adicionais dos profissionais da WTT fora do Município de São Paulo e que serão resarcidos pela Contratante.

DIREITO DE PROPRIEDADE

6. Os Softwares são de propriedade da WTT e estão protegidos por direitos autorais reconhecidos pela legislação de softwares e direitos autorais brasileiras e internacionais. A Contratante reconhece que todas as informações havidas em decorrência da implantação do sistema até a utilização em produção, bem como desenvolvimento dos sistemas nos termos deste contrato, inclusive, entre outros, especificações, informações e dados técnicos, materiais e trabalhos tangíveis ou intangíveis, todos os requisitos técnicos e funcionais a eles relacionados, patentes, direitos autorais, marcas registradas e demais direitos exclusivos devem ser considerados como trabalho feito sob encomenda, para os fins do Art. 4 da Lei nº 9.609 de 19 de fevereiro de 1998, incluindo àquelas requisitadas pela Contratante.
7. É vedada a cessão, locação, sublocação, arrendamento do Software.
8. O Contratante não compilará, copiará, reproduzirá partes, desconstruirá o software e não permitirá o acesso de terceiros ao software.
9. Com a finalidade de verificar a utilização do Software o dos hardwares aos quais este contrato se refere, a Contratada poderá, sempre que lhe interessar, entrar em contato com a equipe de TI do Contratante e agendar visitas de verificação

10. A violação aos direitos autorais do Software ou o não cumprimento de quaisquer das obrigações expostas acima resultarão na indenização por danos materiais no máximo estipulado em lei e danos morais a serem arbitrados.
11. Na hipótese de existência de discussão sobre propriedade intelectual do Software, a Contratante deverá nomear a WIT à autoria e, na impossibilidade, a defesa será coordenada e sustentada financeiramente pela WTT por meio de seus escritórios de advocacia. Para tanto, a Contratante fica obrigada a dar notícia em prazo hábil, no máximo 48 (quarenta e oito) horas da ciência do fato, a partir do primeiro dia útil, sob pena de isenção de responsabilidade da WTT.
12. A CONTRATADA se declara como única e exclusiva proprietária dos direitos autorais do Software, assim sendo isenta de toda e qualquer responsabilidade a CONTRATANTE caso venha a ser movida qualquer ação de reclamação, por qualquer pessoa física ou jurídica que se considerasse com direitos sobre o Software, uma vez que ao licenciá-lo declarou ser o legítimo e único titular de todos os direitos de software original, livre e desembaraçado de quaisquer ônus e/ou obrigações.
13. As partes contratantes comunicarão uma à outra qualquer ato de terceiros referentes a discussões sobre direito de propriedade do Software.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14. A Contratante se obriga a:
 - 14.1. disponibilizar a infra-estrutura necessária para plena execução das atividades designadas para a equipe do projeto, bem como definir o fluxo de procedimentos para o suporte técnico:
 - 14.1.1. local físico;
 - 14.1.2. servidores;
 - 14.1.3. estações de trabalho;
 - 14.1.4. licenças de softwares;
 - 14.1.5. sistemas operacionais;
 - 14.1.6. bancos de dados;
 - 14.1.7. outras ferramentas definidas com as empresas contratadas;
 - 14.2. firewall;
 - 14.3. telefonia;
 - 14.4. acesso à Internet;
 - 14.5. monitoramento dos ambientes computacionais onde serão realizadas as atividades do projeto:
 - 14.5.1. disponibilidade de espaço em disco;
 - 14.5.2. disponibilidade dos softwares básicos e dos sistemas fornecidos pelas empresas contratadas;
 - 14.6. manter a WIT informada de quaisquer fatos relevantes sobre os serviços prestados ou que possam vir a afetá-los;
 - 14.7. fornecer, em tempo hábil, toda a informação e documentação que lhe seja solicitada e que seja relevante para a prestação dos serviços;

- 14.8. comunicar qualquer situação relevante de descumprimento das instruções por parte dos colaboradores e funcionários da WTT;
- 14.9. comunicação corporativa e técnica de discussões mantidas com autoridades e instituições médicas;
- 14.10. indicar um responsável técnico para definir rotinas e procedimentos e acompanhar os empregados e prepostos da WTT durante todo o tempo de desenvolvimento dos serviços;
- 14.11. configurar e manter em perfeito funcionamento os equipamentos em que serão instalados o Software, principalmente, as conectividades **DICOM (Digital Imaging Communications in Medicine)**;
- 14.12. homologar as parametrizações e customizações, responsabilizando por suas orientações e definições;
- 14.13. permitir o acesso dos empregados e prepostos da WTT, sempre que necessário;
- 14.14. manter todas as medidas de segurança destinadas a proteger e conservar apropriadamente os programas, configurações, informações e dados relacionados ao(s) software (s) instalados pela WTT;
- 14.15. a zelar pela segurança dos equipamentos em que se acham instalados os softwares providenciando a substituição de peças ou mesmo dos próprios equipamentos, quando solicitados pela WTT, necessários à continuidade dos serviços;
- 14.16. autorizar a remoção dos softwares de seus equipamentos uma vez vencido, resolvido ou rescindido o contrato, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, caracterizando a recusa em multa diária de 1/30 um trinta avos da licença de uso, manutenção e suporte do sistema , além de eventuais outros prejuízos causados à CONTRATADA que serão apurados em processo próprio;

OBRIGAÇÕES DA WTT

15. A WTT se obriga a:
 - 15.1. realizar suas atividades utilizando profissionais especializados;
 - 15.2. executar os serviços de instalação, parametrização e customização, respeitado os melhores esforços e obrigações da Contratante no fornecimento de informações e equipamentos;
 - 15.3. fornecer o Software em programa executável;
 - 15.4. comunicar fatos que tenha ciência e que alterem as premissas básicas de instalação do Software que venham a alterar o cronograma de instalação, parametrizações, customizações do Software, bem como pedir as alterações e substituições necessárias para a adequada prestação dos serviços contratados;
 - 15.5. responder por prejuízos causados por seus empregados ou prepostos, decorrentes de falhas ou imperfeições na execução dos serviços;
 - 15.6. treinar as pessoas indicadas pela Contratante na forma do Anexo 1;
 - 15.7. implementar as melhorias ou alterações realizadas no Software, mediante aviso;
 - 15.8. fornecer cópia da documentação do Software e suas atualizações e que será devolvido no término do Contrato.
 - 15.9. Fazer observar os horários de expediente da CONTRATANTE, quando seus contratados, empregados, subcontratados e prepostos estiverem presentes nos estabelecimentos da CONTRATANTE.

SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

- 15.10. As Partes manterão em sigilo todas as informações decorrentes deste Contrato, exemplificando, sem limite a, aspectos financeiros, técnicos, operacionais e comerciais.
- 15.11. A WTT manterá em sigilo todas as informações que tenha a acesso decorrente de seus serviços no tocante a dados, resultados de exames e laudos médicos.
- 15.12. AS **PARTES** manterão em sigilo de todas as condições e na hipótese de qualquer ordem de autoridade competente, paralelamente ao seu cumprimento, informará às demais **PARTES**.
- 15.13. A WTT poderá durante a vigência do Contrato utilizar o nome da Contratante em material promocional e estratégias de marketing, respeitado à marca e os direitos da Contratante, desde que o material tenha sido prévia, expressa e formalmente aprovado pela Contratante.

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

16. A WTT se responsabiliza pelo software fornecidos ficando esclarecido que a prestação dos serviços ora contratados representam uma prestação de meio e não de finalidade.
17. Estabelecem, ainda, que em decorrência das particularidades da área de informática, nomeadamente por conta das relações mútuas entre os equipamentos médicos de diagnósticos, softwares de terceiros, bancos de dados, parametrizações e customizações definidas pela Contratante, modificações não autorizadas e não intencionadas, uso de pessoas não capacitadas, etc., não se torna possível de verificar objetivamente qualquer dano material que venha a ocorrer e, consequentemente, não haverá responsabilização da WTT nos resultados obtidos por meio do Software .
18. Em especificidade adicional, a WTT não será responsável por danos causados a terceiros por erros de diagnósticos ou resultados de exames. A Contratante será integralmente responsável por essas avaliações. a WTT sugeri que em todos os impressos de imagens constem a frase: "Este impresso contém imagens de referência ao exame realizado onde a análise diagnóstica ocorreu em equipamento médico adequado"

DISPOSIÇÕES FINAIS

19. Com referência aos seus empregados que venham a prestar serviços para a Contratante, nas dependências destes, ou fora delas, a WTT tem integral responsabilidade, devendo: (i) cumprir todas as obrigações trabalhistas, civis, tributárias e previdenciárias, em especial as referentes à segurança e higiene do trabalho; (ii) assumir, nos processos trabalhistas que envolvam seus funcionários, movidos contra a Contratante, a posição de litisconsorte e apresentar ampla defesa, bem como fornecer subsídios e documentos autenticados para que a Contratante produza as sua, nos processos judiciais ou administrativos; (iii) pagar ou ressarcir valores referentes às condenações impostas por quaisquer sentenças judiciais, ou às multas da Fiscalização, relacionadas às obrigações legais que lhe são atribuídas, desde que tenha sido avisada, por escrito, para defender-se ou fornecer subsídios para a defesa.
20. Concordam as partes a vedação de cessão de direitos sem a anuência de todas as **PARTES**.

21. Caso venham a ocorrer atos ou fatos supervenientes que impliquem em uma alteração no equilíbrio contratual, de forma que a mensuração do valor ora proposta seja substancialmente sentida e venha a ocorrer alteração das premissas econômicas que fundamentam este contrato, os valores poderão ser reajustados ou o contrato poderá ser resiliido.
22. Este Contrato tem por finalidade exclusiva a prestação dos serviços aqui descritos, sendo absolutamente independentes em relação àqueles contratos de licença e uso de *softwares*, não possibilitando quaisquer questionamentos ou vínculos, bem como é vedada, pela natureza das obrigações, qualquer tipo de compensação privada entre as **PARTES**.

RESOLUÇÃO

23. Este Contrato poderá ser imediatamente resolvido de pleno direito, independentemente de qualquer aviso, decurso de prazo, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, e sem que assista à outra parte qualquer direito a reclamação ou indenização, quando ocorrer:
 - 23.1. descumprimento de qualquer obrigação ora estabelecida;
 - 23.2. liquidação judicial ou extrajudicial, falência ou recuperação judicial ou extrajudicial de qualquer das **PARTES**.
 - 23.3. Poderão as **PARTES**, além das hipóteses acima, considerar o presente Contrato resolvido de pleno direito, independentemente de qualquer aviso, decurso de prazo, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, e sem que assista à outra parte qualquer direito a reclamação ou indenização, no caso de comprovação da inexatidão ou falsidade das declarações feitas por qualquer das **PARTES** no presente Contrato.
 - 23.4. A parte inocente, a seu critério, fará jus à apuração de danos emergentes e lucros cessantes em ação de indenização, sem prejuízo do pagamento de custos e honorários, ou à multa compensatória equivalente a 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

COMPLEXO OBRIGACIONAL

- 23.5. A proposta de prestação de serviços e este Contrato integrarão complementarmente, formando um só e único complexo obrigacional, que passará a partir da data de sua celebração a ser o único e exclusivo regulador do elenco contratual existente entre as **PARTES**. E-mails, correspondências, conversas anteriores não integram este contrato.

LEGISLAÇÃO

24. O presente Convênio, regulamentar-se-á sob a égide e condições do Código Civil Brasileiro, Lei do Software e Lei de Direitos Autorais, prevalecendo também na espécie os chamados Usos e Costumes Mercantis, tudo sobre a tutela dos Princípios Comerciais e Empresariais, da Boa-Fé e Integridade Corporativa / Institucional.



TOLERÂNCIA

25. A tolerância das partes não significará renúncia, perdão, novação ou alteração do pactuado.

FORO

26. Para dirimir quaisquer eventuais dúvidas ou questões porventura suscitadas pelo presente, elegem as partes como Foros competentes, o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, Brasil, com expressa renúncia e exclusão de quaisquer outros, por mais privilegiados que sejam, ou venham a sê-lo.

Este instrumento particular é assinado em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

São Paulo, 07 de fevereiro de 2012.


WTT TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA - EPP
Wagner Tusita RG 16.152.659


CONTRATANTE
HENRIQUE CARRETE JÚNIOR
Diretor Secretário
CPF 094.869.838-10
RG 13.096.142


NITAMAR ABDALA
Diretor Administrativo Financeiro
CPF 728.639.277-87
RG 9.521.885

Testemunhas:

1. 
Nome: **JOBÉ CARLOS TUZITA**
RG: **17606736**

2. 
Nome: **NITAMAR ABDALA**
RG: **9.521.885**

ANEXO 1.

WTT PSERVER – Software de gerenciamento de impressão

Recebe imagens diretamente de equipamentos Dicom (modalidades ou PACS)

Formata imagens para impressão de acordo com regras de layout

Ajusta qualidade de impressão calibrando individualmente para cada equipamento, através da curva de cinza e cores.

Imprime automaticamente as imagens nas Impressoras de papel.

Permite exportação de imagens em Dicom e Jpeg para CDs ou outros locais da rede.

Armazenamento temporário dos arquivos recebidos para uma posterior edição ou reimpressão

WTT MDI – Software de Captura de imagens analógicos de US

Recebe imagens analógicas dos US a partir de uma placa de captura

Converte as imagens capturadas em padrão DICOM

Ajusta brilho e contraste da imagem recebida

Envia as imagens para um PACS ou para o WTT SERVER para impressão em papel.

WTT TRGATE – Software de armazenamento, compressão e distribuição

Armazenamento temporário das imagens recebidas das modalidades.

Compressão sem perda de qualidade diagnóstica das imagens.

Transmissão das imagens via Internet.

PREÇOS

1.1 A contraprestação pela execução do objeto contratual está definida:

1.1.1– R\$ 160,00 por mês / Aparelho de Ultra-som DICOM pelo licenciamento do programa WTT PSERVER (Servidor de impressão para US)

1.1.2– R\$ 200,00 por mês / Aparelho de CR, CT, RM ou Workstation, pelo licenciamento do programa WTT PSERVER (Servidor de impressão para CR/CT/RM/WS)

1.1.3– R\$ 500,00 por mês / PACS pelo licenciamento do programa WTT PSERVER (Servidor de Impressão de CR, CT, RM, US ou Workstation)

1.1.4– R\$ 200,00 por mês / Aparelho de Ultra-som ANALÓGICO pelo licenciamento do programa WTT MDI (Software de Captura e transformação em DICOM para US)

1.1.5– R\$ 280,00 por mês / forward to PACS

1.1.6- R\$ 4,50 x números de exames transmitidos no período do primeiro ao último dia do mês, com mínimo de 50 exames por período / pelo licenciamento do programa WTT TRGATE.

1.1.7- R\$ 5,00 x números de exames recebidos no período do primeiro ao último dia do mês, com mínimo de 100 exames por período / pelo licenciamento do programa WTT TRGATE.

1.2 – Pelo suporte técnico, pagará a CONTRATANTE à CONTRATADA:

1.2.1. Para as chamadas que excederem o horário máximo estabelecido neste instrumento, o valor de R\$ 150,00 por hora técnica para atendimento remoto (telefone ou internet – atendimento 24horas); e R\$ 200,00 a hora técnica para atendimento local.

1.3 – Os pagamentos serão realizados pela CONTRATANTE à CONTRATADA no 25º dia do mês subseqüente ao da prestação do serviço, depois de apresentado nota fiscal / competência da fatura para pagamento, emitido pela CONTRATADA com antecedência mínima de 10 dias úteis da data de vencimento.

1.4. Fica expressamente vedada a emissão e negociação de qualquer duplicata com base (ou relacionada) nos valores devidos pela CLIENTE sob o presente instrumento.

1.5. Nos valores acima definidos já estão inclusos todos os tributos incidentes no objeto deste instrumento.

1.6 Não estão inclusas as despesas de deslocamento, estacionamento e alimentação dos técnicos durante o período de instalação/suporte, que ficarão sob responsabilidade da CONTRATANTE.

1.7. Em caso de atraso no pagamento, ficará a CONTRATANTE sujeita à multa de mora correspondente a 2% (dois por cento), além de juros de 1% (um por cento) ao mês incidente sobre o valor devido.

1.8. Atrasos de pagamento com mais de 20 dias poderão acarretar em suspensão das licenças de uso e dos serviços prestados.

1.9. Os valores serão reajustados na periodicidade permitida por lei, conforme acordo entre as partes e no limite máximo do INPC ou outro índice que vier a substituí-lo.

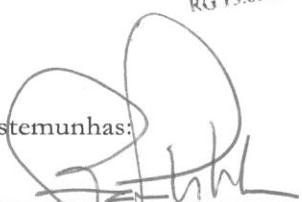
1.10. Fica estabelecido o valor teto por localidade em cada unidade de R\$ 2.000,00/mês abrangendo a contraprestação pela execução do objeto contratual com exceção dos valores do tráfego dos exames transmitidos e recebidos, constantes nos itens 1.1.6 e 1.1.7.

São Paulo, 07 de fevereiro de 2012.


WTT TECNOLOGIA E CONSULTÓRIA LTDA - EPP
Wagner Tusita RG 16.152.659

 
HENRIQUE CARRETE JÚNIOR CONTRATANTE
Diretor Secretário
CPF 094.869.838-10
RG 13.096.142
NITAMAR ABDALA
Diretor Administrativo Financeiro
CPF 728.639.277-87
RG 9.521.885

Testemunhas:

1. 
Nome: JOSÉ CARLOS TUZITA
RG: 17606736

2. 
Nome:
RG:

ANEXO 2

LOCAIS DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Os locais de instalações, seus equipamentos e softwares WIT com os respectivos valores estarão descritos na CARTA DE COBRANÇA emitida e enviada para CONTRATANTE mensalmente pela WIT, juntamente com a Nota Fiscal e Boleto de Pagamento.

COBRANÇA DE SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS.

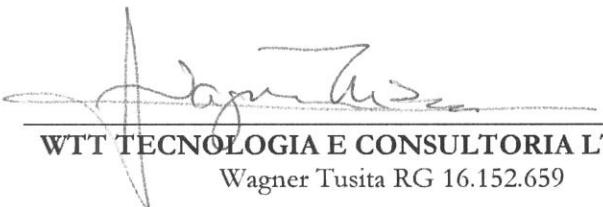
Na hipótese de customizações, parametrizações em outras máquinas ou consultoria, haverá cobrança de hora técnica vigente (valor presente R\$200,00 atendimento local e R\$150,00 atendimento remoto). Caso o serviço requeira análise, avaliações ou que seja complexo, a WIT fornecerá um orçamento.

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

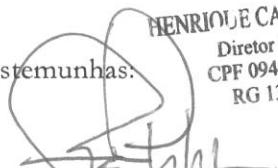
1. Com o escopo de permitir o funcionamento do Software, as partes estipulam um Acordo de Níveis de Serviço no endereço de instalação das contratantes, mediante as condições abaixo.
2. A WIT, por melhores esforços, aplicará no fornecimento dos serviços contratados os tempos de resposta e solução de falhas no Software abaixo estipulados:
 - 2.1. atendimento telefônico: em até 4 (quatro) horas;
 - 2.1.1. serão por meio telefônico as chamadas cotidianas e urgentes que receberão o primeiro atendimento.
 - 2.2. atendimento *on line* via *web*: em até 2 horas;
 - 2.2.1. Caso seja necessário, a critério da WIT, o atendimento e o suporte serão realizados via *web*, de forma que seja possível o acesso remoto ao Software e ao Sistema em que foi instalado o Software.
 - 2.3. atendimento local na Cidade de São Paulo: em até 4 horas, com solução de até 12 horas corridas
 - 2.3.1. A WIT prestará o atendimento e o suporte no local na hipótese de ser impossível a solução do problema nas formas anteriores.
 - 2.4. atendimento local em outra localidade: em até 48 horas, com solução de até 12 horas corridas
 - 2.5. A WIT prestará o atendimento e o suporte no local na hipótese de ser impossível a solução do problema nas formas anteriores no local da instalação. É notório que as premissas deste acordo foram feitos em conformidade com a capacidade e o tamanho da WIT, pessoa jurídica de pequeno porte. Dessa forma, o atendimento local está condicionado à obtenção de transporte, precipuamente aéreo, sendo o terrestre para localizações de até 100 km da sede da WIT. Os custos de deslocamento, alimentação, eventual hospedagem, transporte local serão cobertos pela Contratante.
 - 2.6. Os contatos deverão ser realizados pelo responsável técnico da Contratante ou seu imediato e que transmitirá informações relevantes e adequadas para a prestação dos serviços e o nível de criticidade. As chamadas de outros funcionários não serão abrangidas por este Acordo, mas terão tratamento.
 - 2.7. O horário de cobertura dos serviços de suporte remoto telefônico e/ou on-line via internet de manutenção e atualização dos softwares.: prestação de 2^a a 6^a feira, das 8:00

- às 19:00 hs; e aos sábados das 8 às 12horas. Os serviços de suporte no local, quando necessário, de 2^a a 6^a feira, das 9:00 às 18:00 horas.
- 2.8. A contagem do prazo começará a partir da aceitação do nível de criticidade pela WTT, sem considerar o tempo de deslocamento.
- 2.9. Quando a falha ou problema ocorrer em sábados, feriados e domingos, o horário de solução começará a ser contado à partir das 09:00 hs do primeiro dia útil subsequente. Não serão de responsabilidade da WTT correções ou alterações realizadas pela Contratante.
3. O presente Acordo de Níveis de Serviço abrange apenas o Software contratado neste instrumento.
4. Não estão cobertos por este Acordo de Níveis de Serviço:
- 4.1. aplicativos e softwares de terceiros;
 - 4.2. falhas nos equipamentos médicos de diagnósticos e hardwares;
 - 4.3. falhas nos sistemas operacionais, linguagens, banco de dados e gerenciados;
 - 4.4. vírus e outros softwares mal-intencionados;
 - 4.5. alterações, parametrizações ou customizações não realizadas pela WTT;
 - 4.6. uso não adequado ou erro de operação.
5. Quando a WTT atender ao pedido e constatar que a questão não está coberta por este Acordo, será cobrado o valor médio da hora de analista vigente.
6. As falhas ou defeitos serão classificados por meio dos níveis abaixo de criticidade:
- 6.1. grave: serviço indisponível e sem a facilitação do acesso remoto ao servidor.
 - 6.2. médio: serviço parcialmente indisponível com alternativa de trabalho, com redução de produtividade;
 - 6.3. baixo: serviço parcialmente indisponível, com redução de produtividade.

São Paulo, 07 de fevereiro de 2012.


WTT TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA - EPP
 Wagner Tusita RG 16.152.659

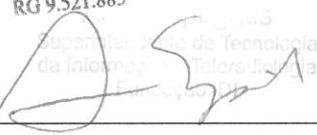
Testemunhas:

1. 
 Nome: **JOSÉ CARLOS TUZITA**
 RG: **17606736**

HENRIQUE CARRETE JÚNIOR
 Diretor Secretário
 CPF 094.869.838-10
 RG 13.096.142

CONTRATANTE


NIVALDO AMARAL ABDALE
 Diretor Administrativo Financeiro
 CPF 728.639.277-87
 RG 9.521.885


 Supervisor de Tecnologia da Informação e Telecomunicação
 2. 
 Nome:
 RG: