

EXEMPLO - SOMENTE PARA ANÁLISE

Contrato de Serviços de TI Gerenciados

Condições transparentes de exemplo para o plano Essentials

\$99

por dispositivo gerenciado / mês

Adesão mínima	2 dispositivos gerenciados
Prazo do serviço	Mês a mês após a ativação
Cancelamento	Aviso escrito de 30 dias
Faturamento	Mensal antecipado; impostos e cobranças aprovadas de terceiros não incluídos

Este documento é um exemplo comercial detalhado, não uma oferta vinculante nem aconselhamento jurídico. Os termos finais exigem aprovação escrita e contrato assinado revisado por advogado qualificado.

1. Partes e data de vigência

Este contrato de exemplo é entre a Terviqon (Provedora) e o cliente identificado em uma ordem executada (Cliente). Data, entidades legais e endereços para notificações devem ser preenchidos na versão final.

2. Escopo do serviço gerenciado

A Provedora entregará os seguintes serviços recorrentes para dispositivos cadastrados, compatíveis e registrados no inventário aprovado:

- Help desk remoto para dispositivos cadastrados
- Patches do sistema e aplicativos compatíveis
- Administração de antivírus / EDR
- Suporte por e-mail e chamados

Limites do serviço

O suporte remoto é medido e entregue dentro do escopo recorrente do nível selecionado. A mensalidade não cria trabalho ilimitado ou obrigação aberta. Incidentes repetidos por sistemas incompatíveis, projetos, migrações, treinamento, visitas e remediações maiores exigem escopo escrito separado.

Horário de suporte

O horário padrão proposto é de segunda a sexta, 8h-18h no horário do Leste, exceto feriados publicados. O monitoramento pode ser contínuo, mas os objetivos de resposta são medidos dentro do horário, salvo acordo diferente.

3. Objetivos de resposta

Os objetivos começam quando uma solicitação completa é recebida por canal aprovado. Um objetivo de resposta não garante o tempo de resolução. A Provedora confirma a prioridade conforme o impacto.

Prioridade	Objetivo de resposta inicial
Urgente	4 horas úteis
Alta	8 horas úteis
Normal	2 dias úteis

Urgente significa que um serviço crítico coberto está indisponível para a maioria dos usuários e não existe alternativa razoável.

4. Responsabilidades do Cliente

- Manter hardware, sistemas operacionais e software licenciado compatíveis.
- Fornecer acesso, aprovações, contatos e informações corretas em tempo hábil.
- Usar autenticação multifator quando disponível e proteger credenciais.
- Avisar antes de mudanças importantes de tecnologia, fornecedores ou equipe.
- Manter dados, software e uso em conformidade com a lei.

5. Exclusões e trabalho aprovado separadamente

- Implantação de dispositivos e remediação inicial identificada na avaliação.
- Hardware, licenças, assinaturas em nuvem e cobranças de terceiros.
- Projetos, migrações, cabeamento, construção, câmeras e trabalho importante de rede.
- Trabalho presencial, fora do horário e viagens, salvo inclusão na ordem.
- Forense digital, processos legais, certificações e incidentes além da contenção rotineira.
- Recuperação de dados quando não existe backup gerenciado utilizável.

Nenhum trabalho com preço separado começa sem descrição escrita, preço ou base de cobrança e aprovação do Cliente.

6. Segurança, privacidade e backups

A Provedora usará práticas administrativas e técnicas comercialmente razoáveis. Nenhum provedor garante prevenção de toda ameaça, interrupção ou perda. O Cliente mantém responsabilidade por decisões comerciais, obrigações legais, classificação de dados e escopo de recuperação.

7. Tarifas, alterações de dispositivos e pagamento

As tarifas recorrentes são o número ativo de dispositivos multiplicado pelo preço do plano. Dispositivos adicionados podem ser proporcionais. Retirar um dispositivo exige aviso escrito e encerramento. As faturas de exemplo vencem em 10 dias; o prazo final deve constar na ordem.

8. Confidencialidade e acesso

Cada parte protegerá informações não públicas da outra com cuidado razoável e as usará somente para prestar ou receber serviços. Credenciais e privilégios serão limitados a pessoal autorizado e atividade legítima.

9. Controle de mudanças

Qualquer parte pode solicitar mudanças de dispositivos, escopo, nível ou projetos. A mudança entra em vigor somente após aprovação escrita. A Provedora pode recomendar outro nível se a demanda recorrente exceder o escopo.

10. Suspensão, cancelamento e transição

Qualquer parte pode cancelar com aviso escrito de 30 dias. A Provedora pode suspender por risco material, uso ilícito ou valores não contestados em atraso após aviso razoável. No encerramento, removerá ferramentas e fornecerá documentação disponível após o pagamento final.

11. Termos legais para revisão profissional

O contrato final deve incluir garantias, limites de responsabilidade, indenização, disputas, lei aplicável, seguros e processamento de dados aprovados. Essas cláusulas não são finalizadas neste exemplo comercial.

Anexo A - dados da ordem

Nome legal do Cliente	_____
Contato principal	_____
E-mail de faturamento	_____
Início solicitado	_____
Quantidade inicial de dispositivos	_____
Plano selecionado	_____
Escopo de implantação aprovado / observações	_____

12. Aprovação e assinaturas

Não assine este exemplo. Substitua as informações pendentes e obtenha revisão jurídica antes da execução.

Terviqon / Provedora	Cliente
Nome autorizado: _____	Nome autorizado: _____
Assinatura: _____	Assinatura: _____
Data: _____	Data: _____