Checklist do contrato de sustentação de sistemas

O que precisa estar escrito antes de assinar (ou de renovar) o contrato de manutenção do seu sistema.

Versão 1.0 · novembro de 2026 · https://secondmind.com.br/sustentacao-de-sistemas/

Como usar

1. Leia cada item com o contrato atual ou com a proposta do fornecedor ao lado.
2. Marque Sim, Parcial ou Não. Use a coluna de observação para anotar a cláusula ou o que falta.
3. Cada Não ou Parcial é um ponto de negociação: peça por escrito antes de assinar.
4. Os itens com ★ são os que mais causam problema quando faltam.
5. Este checklist não é assessoria jurídica. Leve o resultado para o seu advogado revisar o contrato.

1. Objeto e escopo

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação
★ Lista os sistemas, módulos e ambientes cobertos (produção, homologação, apps, integrações).	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Diz o que NÃO está coberto (por exemplo: funcionalidades novas, suporte ao usuário final, infraestrutura).	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Diferencia correção de erro, ajuste pequeno e desenvolvimento novo, e como cada um é cobrado.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

2. Horas e modelo de cobrança

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação
★ Define a franquia de horas por mês e o valor da hora excedente.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Diz o que acontece com as horas não usadas (acumulam? por quantos meses?).	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Diz se existe cobrança mínima por chamado e como as horas são registradas e comprovadas.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

3. Prazos de atendimento (SLA) por gravidade

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação
★ Define gravidades com exemplos (crítico = sistema parado ou dado errado em produção).	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
★ Define, para cada gravidade, o prazo de primeira resposta e o prazo de solução ou contorno.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

Define horário de atendimento, canal de abertura de chamado e se existe plantão fora do horário.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Prevê o que acontece se o prazo não for cumprido (desconto, multa ou crédito de horas).	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

Exemplo de referência (ajuste à criticidade do seu sistema):

Gravidade	Exemplo	Primeira resposta	Solução ou contorno
Crítico	Sistema parado, dado errado em produção, falha de segurança	1 hora útil	4 horas úteis (contorno)
Alto	Função importante falhando, sem alternativa	4 horas úteis	2 dias úteis
Médio	Falha com alternativa manual	1 dia útil	5 dias úteis
Baixo	Ajuste visual, dúvida, melhoria pequena	2 dias úteis	Próxima versão combinada

4. Código, repositório e contas

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação
★ O código-fonte fica em repositório da empresa contratante (GitHub, GitLab, Azure DevOps), com acesso de administrador dela.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
★ Domínio, DNS, nuvem/servidor, banco de dados, certificados, contas de loja de aplicativo e chaves de API ficam em nome da empresa.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
★ Prevê a cessão dos direitos patrimoniais sobre o que for desenvolvido durante o contrato (Lei 9.609/98).	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Obriga a manter documentação mínima atualizada (como instalar, como publicar, mapa das integrações).	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

5. Backup e continuidade

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação
★ Define frequência e local do backup (fora do mesmo servidor do sistema).	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
★ Obriga a testar a restauração periodicamente (por exemplo, a cada 6 meses) e a enviar o resultado.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Define a perda máxima de dados aceitável e o tempo máximo para o sistema voltar após uma falha grave.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

6. Segurança e LGPD

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação
Define os papéis na LGPD (normalmente a empresa é controladora e o fornecedor, operador) e as obrigações de cada um.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
★ Obriga a comunicar incidente de segurança em prazo curto (por exemplo, até 24 horas).	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Exige acesso nominal e individual de cada pessoa do fornecedor, removido quando ela sai do projeto.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Diz se o fornecedor pode subcontratar e com quais garantias.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

7. Atualizações e tecnologia

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação
Diz se a atualização de versões (linguagem, framework, banco, servidor) está incluída nas horas.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Prevê um plano para componentes sem suporte (por exemplo, Delphi antigo, VB6, PHP 5, SQL Server 2008).	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

8. Relatório e acompanhamento

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação
★ Prevê relatório mensal: chamados abertos e fechados, horas usadas, pendências e riscos.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Define reunião periódica e um responsável de cada lado.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

9. Mudanças e novos desenvolvimentos

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação
Exige estimativa aprovada por escrito antes de executar qualquer mudança fora da franquia.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Define critério de aceite: como a empresa homologa uma entrega antes de ir para produção.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

10. Preço, reajuste e pagamento

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação

Define índice e data de reajuste (sem reajuste livre a critério do fornecedor).	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Define forma de pagamento, multa por atraso e o que acontece com o atendimento em caso de inadimplência.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

11. Vigência, rescisão e saída

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação
Define prazo, renovação e aviso prévio para encerrar.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
★ Prevê transição assistida: horas para passar o conhecimento ao novo fornecedor ou ao time interno.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
★ Obriga a entregar tudo na saída (código, documentação, acessos, backups) sem retenção.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

12. Início do contrato

O contrato...	Sim / Parcial / Não	Observação
Prevê um inventário inicial nos primeiros 30 dias: acessos, ambientes, backups e riscos encontrados.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	
Define quem paga e quanto tempo leva esse inventário, se o fornecedor está assumindo um sistema de outra empresa.	☐ Sim ☐ Parcial ☐ Não	

Sinais de alerta

- Contrato sem prazo de atendimento por gravidade (só "melhor esforço").
- Código-fonte ou servidor só na conta do fornecedor.
- Horas "ilimitadas" sem definição do que está incluído.
- Nenhuma cláusula de saída nem de entrega de acessos.
- Reajuste a critério do fornecedor.
- Backup citado, mas sem teste de restauração.

> **Próximo passo.** Quer uma segunda opinião sobre o contrato atual, ou saber a nota de saúde do seu sistema? Faça o check-up gratuito de 3 minutos em https://secondmind.com.br/diagnostico-gratuito-de-sistema/

Modelo da Second Mind (secondmind.com.br). Livre para usar e alterar. Não é assessoria jurídica: revise o contrato com o seu advogado.