



TODO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DEVE PREVER OS PROCEDIMENTOS QUE SERÃO ADOTADOS

# O QUE É UM CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



O contrato de prestação de serviços ERP tem sido motivo de dores de cabeça para muitos empresários. Ao buscar por um serviço de Enterprise Resource Planning, o gestor se depara com uma gama considerável de prestadores de serviços que trazem consigo uma série de elementos contratuais técnicos e de difícil interpretação por quem é leigo no assunto. O ERP é um conjunto de softwares interligados para o gerenciamento da empresa que tem a função de interligar vários departamentos do negócio, desde os setores de finanças, logística, compras e produção até o setor de recursos humanos, adaptando-se às necessidades e exigências de cada organização. Agora, imagine como é complexo um processo de implementação que envolva todas as áreas de uma companhia. É por isso que o empresário precisa

estar atento ao contrato de prestação de serviços que será firmado com o fornecedor, garantindo que o documento seja claro com relação às obrigações e aos deveres das partes envolvidas. Neste artigo, você vai conhecer alguns pontos cruciais desse tipo de contrato, descobrindo como ficar atento a cada um deles para mitigar riscos e garantir a eficiência das suas operações. Acompanhe!

## 1. Objeto do contrato

Todo contrato precisa ter um objeto. O objeto sinaliza qual será a prestação de serviço contratada e acerca da qual versarão as demais cláusulas do documento. Em um contrato de prestação de serviços ERP, por exemplo, o objeto será um sistema de Enterprise Resource Planning com a integração de todos os

setores da empresa. Ao redigir esse tipo de documento é muito importante que o objeto traga informações completas sobre o serviço que está sendo contratado, por isso, quanto mais específica e completa for a descrição, menor será o risco de questionamentos futuros.

## 2. Obrigações das partes contratante e contratada

Um contrato de prestação de serviços para implementação de um sistema ERP deve ser um manual completo sobre procedimentos, expectativas, direitos e obrigações das partes contratante e contratada. Dessa forma, o documento deve contemplar o maior número de situações possível, garantindo uma orientação clara, caso as partes se deparem com algum conflito ao longo da execução do serviço. Ter clareza com relação às obrigações reduz o risco de conflitos e minimiza também o risco de que as partes precisem buscar auxílio junto ao Poder Judiciário para resolução de problemas oriundos da prestação do serviço.

## 3. Prazos de execução

Estabelecer os prazos de execução do serviço é um dos pontos mais importantes do contrato. Isso evita que o documento se estenda por prazo indeterminado, o que influenciaria negativamente no resultado e nas finanças da empresa. A indicação dos prazos não influencia em possíveis renegociações, caso elas sejam necessárias. Entretanto, trabalhar com um cronograma garante mais eficiência e permite que a implantação ocorra alinhada com a previsão e as necessidades do contratante.

## 4. Condições de pagamento

É muito importante que o empresário esteja atento na hora de ajustar, com o fornecedor de serviços ERP, as obrigações atreladas ao cronograma e o respectivo pagamento pelo serviço. É comum se deparar com contratos que já foram integralmente pagos e nos quais o sistema não está pronto. Para evitar situações como essa, é imprescindível que o pagamento esteja atrelado a entregas ou à realização de determinadas atividades. Dessa maneira, o contratante mantém o seu poder de barganha e a sua capacidade de exigir o cumprimento do cronograma a fim de que se procedam com os pagamentos pelo serviço.

## 5. Hipóteses de rescisão

Todo contrato de prestação de serviços deve prever os procedimentos que serão adotados, caso ocorra o desinteresse na manutenção do serviço. De forma geral, a maioria das situações que acabam levando para a rescisão dos contratos está vinculada com o não cumprimento dos prazos estabelecidos no cronograma de trabalho, todavia, as partes têm liberdade para definir livremente quais serão as hipóteses de rescisão, sendo muito importante pensar no assunto

com cuidado para garantir a segurança do documento. Também é válido indicar, no contrato, o pagamento de eventuais multas pelo descumprimento de prazos e de outras obrigações, indicando um limite máximo para a regularização sob pena de rescisão.

## 6. Questões técnicas e anexos

Um contrato de prestação de serviços ERP envolve questões técnicas complexas, por isso, é importante que tanto o contratado como o contratante se envolvam de forma ativa em todo o processo de execução do projeto. Enquanto a parte contratada tem know-how a respeito das questões técnicas, o contratante tem conhecimento sobre as rotinas e necessidades do negócio. A abordagem técnica de tudo o que será desenvolvido deve estar claramente descrita no contrato firmado entre as partes, com todas as informações sobre ações e procedimentos realizados. Inclusive, caso necessário, com a inclusão de anexos técnicos especificando os serviços e as metodologias utilizadas. Caso o empresário não tenha conhecimento a respeito do assunto, é interessante que ele procure o auxílio de uma consultoria especializada em contratos de ERP e que possa contribuir para as análises técnicas e jurídicas necessárias para a formatação de um contrato alinhado com as necessidades da empresa.

## 7. Manutenções

Outro ponto que precisa ser negociado e estar previsto no contrato de prestação de serviços é o trabalho de manutenção que será realizado pelo contratado. Entre os tipos de manutenções mais comuns estão a corretiva, a adaptativa e a evolutiva. Em cada um desses casos é importante incluir, no contrato, informações sobre prazos para execução e critérios de suporte oferecido pela empresa. As regras envolvendo as manutenções variam de uma empresa para outra, tendo em vista que as necessidades e as características são diferentes. Dessa forma, é necessário avaliar a situação de maneira individualizada, considerando as particularidades e os interesses do cliente. Como você pôde ver, o contrato de prestação de serviços é um documento importante, de modo que ele traz todas as informações a respeito dos procedimentos e das regras que vão valer ao longo da relação contratual. Por isso, o gestor deve dar uma atenção especial ao assunto, buscando o auxílio de uma consultoria especializada quando tiver dúvidas sobre cláusulas e obrigações contratuais. Vale destacar que todas as ações e as trocas de emails e mensagens ao longo da relação contratual devem ser arquivadas junto ao contrato de prestação de serviço, tendo em vista que elas são fontes de informações relevantes, caso ocorram eventuais questionamentos ou o descumprimento das cláusulas do contrato. Se você tem alguma dúvida sobre o seu contrato de prestação de serviços ERP, fale conosco, pois nossos profissionais poderão orientá-los sobre como agir nesse tipo de situação.