SLA / OLA

*Área: Tecnologia / Projetos / Software • Gerado em: 18/09/2025*

Finalidade: Acordo de nível de serviço/operacional.

# Campos variáveis (preencha antes de enviar)

* [NOME\_DA\_EMPRESA]:
* [CNPJ\_DA\_EMPRESA]:
* [ENDERECO\_COMPLETO\_DA\_EMPRESA]:
* [NOME\_DA\_OUTRA\_PARTE]:
* [CNPJ\_OU\_CPF\_DA\_OUTRA\_PARTE]:
* [ENDERECO\_COMPLETO\_DA\_OUTRA\_PARTE]:
* [OBJETO]:
* [VALOR]:
* [MOEDA]:
* [CONDICOES\_DE\_PAGAMENTO]:
* [PRAZO]:
* [VIGENCIA]:
* [PONTO\_FOCAL]:
* [EMAIL\_PONTO\_FOCAL]:
* [CIDADE\_UF]:
* [DATA]:

# Cláusulas

**1. Partes e Definições**

Este instrumento é celebrado entre [NOME\_DA\_EMPRESA], inscrita no CNPJ sob o nº [CNPJ\_DA\_EMPRESA], com sede em [ENDERECO\_COMPLETO\_DA\_EMPRESA], doravante denominada 'Contratante', e [NOME\_DA\_OUTRA\_PARTE], inscrita no CNPJ/CPF sob o nº [CNPJ\_OU\_CPF\_DA\_OUTRA\_PARTE], com endereço em [ENDERECO\_COMPLETO\_DA\_OUTRA\_PARTE], doravante denominada 'Contratada'. Termos em maiúsculas não definidos terão o sentido atribuído pelo contexto.

**2. Objeto e Escopo**

Constitui objeto deste instrumento [OBJETO]. O escopo mínimo está descrito em anexos e prevalece sobre comunicações informais. Quaisquer alterações serão formalizadas por aditivo.

**3. Vigência e Prazos**

Este instrumento vigorará por [VIGENCIA], contado a partir de [DATA], sem prejuízo dos prazos específicos previstos no escopo. As Partes envidarão esforços para cumprimento dos marcos acordados.

**4. Preço, Reajuste e Condições de Pagamento**

Pelo objeto, a Contratante pagará à Contratada o valor de [VALOR] ([MOEDA]), conforme [CONDICOES\_DE\_PAGAMENTO]. Havendo serviços contínuos, o reajuste poderá observar índice setorial/livre negociação, conforme legislação aplicável.

**5. Obrigações das Partes**

Caberá à Contratada executar o objeto em conformidade com a técnica aplicável e a boa-fé objetiva; à Contratante, fornecer informações, aprovações e acessar ambientes necessários. As Partes cooperarão de boa-fé e manterão comunicação tempestiva.

**6. Níveis de Serviço e Critérios de Aceite**

Quando aplicável, as entregas observarão níveis de serviço (SLA) e critérios de aceite previamente acordados. O silêncio da Contratante por [PRAZO] após a entrega não implicará aceite tácito, salvo ajuste expresso.

**7. Propriedade Intelectual**

Salvo estipulação em contrário, permanecem com cada Parte os direitos preexistentes. A titularidade de resultados desenvolvidos no âmbito deste instrumento será definida no escopo; inexistindo previsão, serão cedidos à Contratante, a título oneroso, após integral pagamento.

**8. Confidencialidade e Proteção de Dados (LGPD)**

Informações marcadas ou razoavelmente reconhecíveis como confidenciais não poderão ser reveladas sem autorização, exceto por obrigação legal. Caso haja tratamento de dados pessoais, as Partes cumprirão a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), definindo papéis (controlador/operador), finalidades e medidas de segurança compatíveis com o risco.

**9. Garantias, Responsabilidade e Limitações**

Cada Parte garante possuir poderes para celebrar o instrumento. A responsabilidade será proporcional à participação na causação do dano, observado o nexo causal e a mitigação pelo prejudicado. Excluem-se lucros cessantes indiretos, salvo dolo.

**10. Anticorrupção e Conformidade**

As Partes declaram cumprir legislação anticorrupção e concorrencial aplicável, comprometendo-se a não oferecer, prometer ou dar vantagem indevida a agentes públicos ou privados.

**11. Auditoria e Registros**

Quando aplicável, a Contratante poderá, com aviso prévio razoável, verificar registros relacionados ao objeto, respeitados sigilo e proteção de dados.

**12. Rescisão**

Poderá qualquer Parte resilir o instrumento, mediante aviso por escrito com antecedência de [PRAZO]; ou rescindir de pleno direito em caso de infração material não sanada em [PRAZO] após notificação. Obrigações de confidencialidade, PI, pagamento devido e foro subsistirão.

**13. Força Maior**

Nenhuma Parte será responsável por atrasos decorrentes de eventos de força maior, nos termos da lei, desde que notifique a outra Parte e adote medidas para mitigar os efeitos.

**14. Cessão e Subcontratação**

É vedada a cessão deste instrumento, no todo ou em parte, sem anuência prévia e escrita da outra Parte, salvo cessão fiduciária de recebíveis. A subcontratação de terceiros não exime a Contratada de suas responsabilidades.

**15. Comunicações**

As comunicações serão consideradas recebidas quando enviadas aos endereços eletrônicos indicados (p.ex., [EMAIL\_PONTO\_FOCAL]). Alterações deverão ser informadas por escrito.

**16. Lei Aplicável e Foro**

Aplica-se a legislação brasileira. Fica eleito o foro de [CIDADE\_UF], com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**17. Disposições Gerais**

A nulidade de cláusula específica não afetará as demais. A tolerância não importará novação. Anexos integram o presente instrumento.

**Métricas e Penalidades de SLA**

Indicadores mínimos: disponibilidade, tempo de resposta e de solução. Penalidades: abatimento proporcional em caso de descumprimento reiterado, sem prejuízo de rescisão por justa causa.

# Assinaturas e Testemunhas

Local e data: [CIDADE\_UF], [DATA].

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[NOME\_DA\_EMPRESA] — [CNPJ\_DA\_EMPRESA]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[NOME\_DA\_OUTRA\_PARTE] — [CNPJ\_OU\_CPF\_DA\_OUTRA\_PARTE]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Testemunha 1 — Nome/CPF Testemunha 2 — Nome/CPF

**Aviso importante:** estes modelos possuem redação jurídica profissional e seguem boas práticas contratuais gerais no Brasil, mas não substituem a análise de um(a) advogado(a) habilitado(a) e a adaptação ao caso concreto, normas setoriais e políticas internas.