

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Desenvolvimento e implementação de Agente de Inteligência Artificial

MODELO PARA ADAPTAÇÃO. Substitua todos os campos entre [colchetes] e ajuste as cláusulas ao projeto que você está fechando — prazos, valores, escopo e ferramentas mudam de cliente para cliente. Este documento é um ponto de partida, não uma peça jurídica pronta: antes de usar com um cliente, submeta a um advogado de sua confiança. Depois de preenchido, apague esta caixa.

DAS PARTES

Pelo presente instrumento particular, as partes abaixo nomeadas e qualificadas, a saber:

[NOME DA SUA EMPRESA], pessoa jurídica de direito privado, com sede em [ENDEREÇO COMPLETO], inscrita no CNPJ sob o nº [XX.XXX.XXX/0001-XX], neste ato representada por [SEU NOME COMPLETO], [nacionalidade], [estado civil], [profissão], inscrito(a) no CPF sob o nº [XXX.XXX.XXX-XX], doravante denominada CONTRATADA;

[NOME DA EMPRESA CONTRATANTE], pessoa jurídica de direito privado, com sede em [ENDEREÇO COMPLETO], inscrita no CNPJ sob o nº [XX.XXX.XXX/0001-XX], neste ato representada por [NOME DO REPRESENTANTE], [nacionalidade], [estado civil], [profissão], inscrito(a) no CPF sob o nº [XXX.XXX.XXX-XX], doravante denominada CONTRATANTE;

e, ambas conjuntamente denominadas PARTES, decidem, na melhor forma de direito, celebrar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, que se regerá pelas cláusulas e condições adiante estipuladas.

CLÁUSULA PRIMEIRA — DO OBJETO

- 1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação, pela CONTRATADA, de serviços profissionais especializados de desenvolvimento, configuração, treinamento e implementação de Agente de Inteligência Artificial, conforme descritivo, especificações e prazos previstos no ANEXO I, que passa a ser parte integrante deste instrumento.
- 1.2. Entende-se por Agente de Inteligência Artificial, para os fins deste contrato, a solução construída em plataforma de terceiros que, a partir de instruções e de base de conhecimento fornecidas, interage com os contatos da CONTRATANTE nos canais definidos no ANEXO I.
- 1.3. Não está incluído no objeto deste contrato qualquer serviço, funcionalidade, canal ou integração que não esteja expressamente descrito no ANEXO I.

CLÁUSULA SEGUNDA — DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 2.1. A CONTRATANTE deverá fornecer à CONTRATADA todas as informações necessárias à realização do serviço, especificando os detalhes indispensáveis à sua perfeita execução, incluindo aquelas que comporão a base de conhecimento do agente, conforme relação do ANEXO II.
- 2.2. A CONTRATANTE é responsável pela veracidade, pela adequação e pela atualização das informações fornecidas, respondendo pelo conteúdo com o qual o agente for instruído e treinado.
- 2.3. A CONTRATANTE obriga-se a contratar e a manter, às suas expensas, em seu próprio nome, as assinaturas, licenças e planos das plataformas e ferramentas necessárias ao funcionamento do agente, conforme indicado no ANEXO I.

- 2.4. A CONTRATANTE deverá disponibilizar, em tempo hábil, os acessos necessários à execução do projeto, conforme relação do ANEXO II, respondendo por eventuais atrasos decorrentes da não disponibilização.
- 2.5. A CONTRATANTE designará um responsável pelo projeto, com poderes para prestar informações, validar etapas e aprovar entregas.
- 2.6. A CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento na forma e nas condições estabelecidas na Cláusula Sétima.

CLÁUSULA TERCEIRA — DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 3.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços conforme descritivo, especificações e prazos previstos no ANEXO I.
- 3.2. A CONTRATADA realizará testes do agente antes da entrega, verificando o cumprimento das instruções definidas, a consulta à base de conhecimento e o correto encaminhamento ao atendimento humano nas situações previstas.
- 3.3. A CONTRATADA orientará a equipe indicada pela CONTRATANTE quanto à operação do agente, em [1 (uma)] sessão de até [1 (uma)] hora, realizada de forma remota.
- 3.4. A CONTRATADA obriga-se a manter absoluto sigilo sobre as operações, dados, estratégias, materiais, informações e documentos da CONTRATANTE, mesmo após a conclusão dos serviços ou o término da relação contratual.
- 3.5. Os contratos, informações, dados, materiais e documentos inerentes à CONTRATANTE ou a seus clientes deverão ser utilizados pela CONTRATADA, por seus funcionários ou contratados, estritamente para o cumprimento dos serviços solicitados, sendo VEDADA a comercialização ou a utilização para outros fins.
- 3.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA todo o ônus trabalhista ou tributário referente aos profissionais utilizados para a prestação do serviço objeto deste instrumento, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer obrigação em relação a eles.
- 3.7. A CONTRATADA deverá fornecer os respectivos documentos fiscais referentes aos pagamentos do presente instrumento.

CLÁUSULA QUARTA — DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. Os serviços terão início em até [5 (cinco)] dias corridos, contados do último dos seguintes eventos: assinatura do presente contrato, pagamento da primeira parcela e envio, pela CONTRATANTE, das informações e acessos relacionados no ANEXO II.
- 4.2. Após a apresentação do agente, poderão ser solicitadas até [3 (três)] rodadas de ajustes, compreendendo correções de comportamento, de informações e de fluxo de atendimento, sem custo adicional.
- 4.3. A CONTRATANTE terá o prazo de [48 (quarenta e oito)] horas para aprovar ou solicitar modificações a cada entrega. Não havendo manifestação nesse prazo, a entrega será considerada aprovada.
- 4.4. Solicitações que ampliem o escopo definido no ANEXO I — tais como novos agentes, novos canais, novas integrações ou novas funcionalidades — não estão compreendidas nas rodadas de ajuste e serão objeto de orçamento próprio.

CLÁUSULA QUINTA — DAS LIMITAÇÕES DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

- 5.1. As PARTES reconhecem que o agente objeto deste contrato opera por meio de modelos de inteligência artificial, cujas respostas são geradas de forma probabilística a partir das instruções e da base de conhecimento fornecidas, e não por meio de respostas previamente programadas.
- 5.2. Em razão da natureza da tecnologia, a CONTRATADA não garante que o agente responderá de forma correta ou adequada em 100% (cem por cento) das interações, podendo ocorrer respostas imprecisas, incompletas ou fora do contexto esperado.
- 5.3. A CONTRATADA recomenda expressamente a manutenção de supervisão humana sobre os atendimentos e a utilização dos mecanismos de transferência para atendimento humano previstos no ANEXO I.
- 5.4. O agente não presta e não substitui aconselhamento médico, jurídico, financeiro, contábil ou psicológico, tampouco emite diagnósticos ou pareceres profissionais de qualquer natureza.
- 5.5. A qualidade das respostas do agente é diretamente proporcional à qualidade, à precisão e à atualização das informações fornecidas pela CONTRATANTE.
- 5.6. A CONTRATANTE é responsável pelas comunicações enviadas por meio do agente em seu nome, bem como pelo cumprimento da legislação aplicável à sua atividade.
- 5.7. Por se tratar de atividade cujos resultados podem variar, a CONTRATANTE reconhece que a CONTRATADA não pode garantir nenhum resultado comercial ou financeiro específico decorrente da implementação do agente.

CLÁUSULA SEXTA — DAS FERRAMENTAS DE TERCEIROS

- 6.1. O agente será construído e operado em plataformas de terceiros, indicadas no ANEXO I, cujas assinaturas, licenças e custos são de responsabilidade da CONTRATANTE, na forma da cláusula 2.3.
- 6.2. A CONTRATADA não responde por alterações de preço, de política de uso, de funcionalidades ou pela descontinuação de serviços de terceiros, por estarem fora de seu controle.
- 6.3. A CONTRATADA isenta-se de responsabilidade por indisponibilidades, instabilidades, restrições, suspensões ou bloqueios aplicados por plataformas de terceiros, incluindo bloqueios de números de telefone, contas de mensageria, perfis em redes sociais e contas de anúncios.
- 6.4. A CONTRATANTE obriga-se a utilizar o agente em conformidade com os termos de uso das plataformas contratadas e com a legislação aplicável, especialmente quanto ao envio de mensagens e ao contato com seus clientes.

CLÁUSULA SÉTIMA — DO PAGAMENTO E DA INADIMPLÊNCIA

- 7.1. Pela implementação dos serviços ajustados neste instrumento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a quantia de R\$ [0.000,00] ([valor por extenso]), por meio de [PIX / transferência / outro], chave [XXXXXXXXXX], da seguinte forma: [50% (cinquenta por cento) na assinatura do contrato e 50% (cinquenta por cento) na entrega final].

- 7.2. Havendo contratação de acompanhamento mensal, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a quantia mensal de R\$ [000,00] ([valor por extenso]), com vencimento todo dia [XX] de cada mês, com início no mês seguinte ao do aceite previsto na cláusula 7.3, nos termos da Cláusula Oitava.
- 7.3. Considera-se cumprida integralmente a implementação no momento em que todos os serviços especificados no ANEXO I tenham sido concluídos, mediante aprovação e revisão final da CONTRATANTE ou outra forma de entrega especificada no ANEXO I.
- 7.4. Estipulam as PARTES que o atraso no pagamento de qualquer das parcelas acarretará multa contratual de 10% (dez por cento), além de correção monetária e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor devido.
- 7.5. Em caso de inadimplência, e não ocorrendo negociação para a quitação dos débitos por mais de 30 (trinta) dias contados da data de vencimento, a CONTRATADA reserva-se o direito de promover cobrança judicial e extrajudicial, o que poderá ocorrer por meio de empresa especializada.
- 7.6. A emissão da nota fiscal será realizada em até [5 (cinco)] dias após a confirmação de cada pagamento.

CLÁUSULA OITAVA — DA MANUTENÇÃO E DO SUPORTE

- 8.1. Contratado o acompanhamento mensal previsto na cláusula 7.2, estarão compreendidos os seguintes serviços:
- ajustes nas instruções e no comportamento do agente;
 - atualização das informações da base de conhecimento;
 - acompanhamento do desempenho do agente e sugestões de melhoria;
 - suporte técnico em dias úteis, das [09h] às [18h], com prazo de resposta de até [24 (vinte e quatro)] horas úteis;
 - [incluir aqui outros serviços que você quiser oferecer].
- 8.2. Não estão compreendidos no acompanhamento mensal: a criação de novos agentes, a conexão de novos canais, o desenvolvimento de novas integrações, mudanças estruturais de escopo e a inclusão de novas linhas de produtos ou serviços, os quais serão objeto de orçamento próprio.
- 8.3. O acompanhamento mensal poderá ser cancelado por qualquer das PARTES, mediante comunicação escrita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, permanecendo devidos os valores do período já iniciado.
- 8.4. Não havendo contratação de acompanhamento mensal, encerrado o prazo de garantia da Cláusula Nona, quaisquer serviços posteriores serão orçados à parte.

CLÁUSULA NONA — DA GARANTIA

- 9.1. A CONTRATADA garante, pelo prazo de [30 (trinta)] dias contados do aceite previsto na cláusula 7.3, a correção, sem custo adicional, de defeitos de configuração que impeçam o agente de operar conforme o descrito no ANEXO I.
- 9.2. A garantia não abrange ajustes decorrentes de mudança de escopo, de alteração das informações do negócio, de informações incorretas ou desatualizadas fornecidas pela CONTRATANTE, nem de alterações promovidas por terceiros ou pela própria CONTRATANTE na configuração do agente.

CLÁUSULA DÉCIMA — DA PROPRIEDADE E DA ENTREGA

- 10.1. As instruções, a base de conhecimento e as configurações específicas do agente desenvolvido para a CONTRATANTE pertencem à CONTRATANTE, que poderá utilizá-las livremente após a quitação integral dos valores devidos.
- 10.2. Permanecem de propriedade da CONTRATADA suas metodologias, estruturas, modelos, documentos e materiais de trabalho de caráter genérico, não desenvolvidos com exclusividade para a CONTRATANTE.
- 10.3. A conta nas plataformas utilizadas será mantida em nome da CONTRATANTE. Encerrado o contrato, a CONTRATADA devolverá os acessos que estiverem sob sua guarda e removerá suas permissões, no prazo de até [10 (dez)] dias.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA — DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

- 11.1. As PARTES obrigam-se a cumprir a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e demais normas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais.
- 11.2. As PARTES reconhecem que, no âmbito deste contrato, a CONTRATANTE atua como CONTROLADORA dos dados pessoais tratados por meio do agente, e a CONTRATADA atua como OPERADORA, realizando o tratamento exclusivamente conforme as instruções da CONTRATANTE.
- 11.3. As PARTES reconhecem que a operação do agente envolve o tratamento de dados pessoais dos contatos e clientes da CONTRATANTE, tais como nome, telefone, endereço eletrônico e o conteúdo das conversas mantidas com o agente.
- 11.4. Cabe à CONTRATANTE definir a base legal do tratamento, informar seus titulares sobre a utilização de atendimento automatizado e atender às requisições de direitos dos titulares.
- 11.5. A CONTRATADA adotará medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger os dados a que tiver acesso, restringindo o acesso às pessoas estritamente necessárias à execução do contrato.
- 11.6. Na hipótese de incidente de segurança envolvendo dados da CONTRATANTE de que venha a ter conhecimento, a CONTRATADA comunicará a CONTRATANTE no prazo de até [48 (quarenta e oito)] horas.
- 11.7. Encerrado o contrato, a CONTRATADA eliminará ou devolverá os dados pessoais a que teve acesso, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória previstas em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA — DO DESCUMPRIMENTO

- 12.1. O descumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato por qualquer das PARTES implicará a rescisão imediata deste instrumento, não isentando a CONTRATADA de suas responsabilidades referentes ao zelo com informações e dados da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA — DO PRAZO E DA VALIDADE

- 13.1. A CONTRATADA deverá realizar os serviços dentro dos prazos determinados no ANEXO I, sendo sua responsabilidade comunicar eventual impossibilidade de cumprimento, os motivos e o novo prazo previsto.

- 13.2. Este instrumento vigorará até a finalização dos serviços de implementação descritos no ANEXO I e, havendo acompanhamento mensal contratado, por prazo indeterminado, até que seja denunciado na forma da cláusula 8.3.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA — DA RESCISÃO IMOTIVADA

- 14.1. Poderá o presente instrumento ser rescindido por qualquer das PARTES, a qualquer momento, sem que haja motivo relevante, respeitando-se o período mínimo de aviso de 15 (quinze) dias, devendo ser finalizadas e quitadas as etapas já iniciadas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA — DA AUSÊNCIA DE EXCLUSIVIDADE E DE VÍNCULO

- 15.1. A CONTRATADA atuará SEM EXCLUSIVIDADE, podendo exercer sua atividade para outras empresas ou efetuar negócios em nome e por conta própria.
- 15.2. A CONTRATADA terá gerência integral sobre a execução do projeto, com TOTAL AUTONOMIA, sem cumprimento de horários ou ordens, devendo atender exclusivamente ao cronograma firmado entre as PARTES.
- 15.3. Fica pactuada a total inexistência de vínculo trabalhista entre as PARTES, excluindo-se as obrigações previdenciárias e os encargos sociais, não havendo entre CONTRATADA e CONTRATANTE qualquer tipo de relação de subordinação, nos termos do art. 442-B da CLT.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 16.1. As PARTES ficam autorizadas, desde já, a criar anexos caso haja necessidade de complementar informações ao contrato.
- 16.2. A tolerância, por qualquer das PARTES, quanto ao descumprimento de qualquer termo ou condição aqui ajustado não será considerada desistência de exigir o cumprimento da disposição, nem representará novação.
- 16.3. As comunicações entre as PARTES relativas a este contrato serão realizadas por escrito, por meio dos endereços eletrônicos [e-mail da contratada] e [e-mail da contratante].

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA — DO FORO

- 17.1. As PARTES, de comum acordo, elegem o Foro da Comarca de [CIDADE / UF] para solução de qualquer controvérsia sobre o presente instrumento, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem de acordo, as PARTES firmam o presente Contrato, em 01 (uma) via de igual teor e forma, que será assinada em plataforma online, para que produza seus devidos efeitos legais.

[Cidade], [XX] de [mês] de [ano].

[NOME DA SUA EMPRESA]

CNPJ [XX.XXX.XXX/0001-XX]

Representada por [SEU NOME] — CPF [XXX.XXX.XXX-XX]

[NOME DA EMPRESA CONTRATANTE]

CNPJ [XX.XXX.XXX/0001-XX]

Representada por [NOME DO REPRESENTANTE] — CPF [XXX.XXX.XXX-XX]

ANEXO I

Descritivo, especificações e prazos dos serviços

Preencha a tabela abaixo com o projeto real. Este anexo é a parte mais importante do contrato: é ele que define o que você entrega e, principalmente, o que você não entrega. Um escopo vago aqui é a origem da maior parte dos conflitos com clientes.

Item	Descrição
Objetivo do agente	[Ex.: realizar o primeiro atendimento dos contatos recebidos pelo WhatsApp, esclarecer dúvidas frequentes, identificar o serviço de interesse e encaminhar ao agendamento.]
Plataforma utilizada	[Ex.: GPT Maker — assinatura contratada e mantida pela CONTRATANTE, conforme cláusula 2.3.]
Canais de atendimento	[Ex.: 1 (um) número de WhatsApp.]
Instruções e comportamento	[Ex.: tom de voz acolhedor, uma pergunta por vez, coleta de nome e telefone, vedada a informação de valores antes da identificação do serviço.]
Base de conhecimento	[Ex.: serviços oferecidos, horário de funcionamento, endereço, formas de pagamento, convênios e perguntas frequentes, fornecidos pela CONTRATANTE.]
Integrações e intenções	[Ex.: integração com Google Calendar para consulta de disponibilidade e criação de agendamentos. Caso não haja, registrar: nenhuma.]
Transferência para humano	[Ex.: mediante solicitação do cliente, em caso de reclamação, ou quando identificada situação fora do escopo do agente. Encaminhamento para [nome/setor].]
Testes e homologação	[Ex.: testes conduzidos pela CONTRATADA e validação final pela CONTRATANTE, na forma da cláusula 4.3.]
Treinamento da equipe	[Ex.: 1 (uma) sessão remota de até 1 (uma) hora.]
O que NÃO está incluído	[Ex.: criação de outros agentes, conexão de canais adicionais, integrações com outros sistemas, produção de conteúdo, gestão de tráfego e atendimento humano.]
Prazo de entrega	[Ex.: 15 (quinze) dias corridos, contados na forma da cláusula 4.1.]

ANEXO II

Informações e acessos a serem fornecidos pela CONTRATANTE

Para o início da execução, nos termos das cláusulas 2.1, 2.4 e 4.1, a CONTRATANTE deverá fornecer:

- razão social, nome fantasia, endereço e horário de funcionamento;
- relação dos produtos ou serviços oferecidos, com as respectivas descrições;
- informações sobre preços e orientação quanto ao que pode ou não ser informado pelo agente;
- formas de pagamento, convênios e parcerias aceitas;
- perguntas mais frequentes recebidas dos clientes;
- regras de atendimento e políticas internas aplicáveis;
- tom de voz desejado para a comunicação;
- identificação da pessoa ou setor que receberá os atendimentos transferidos;
- situações em que o atendimento deve ser obrigatoriamente encaminhado a um humano;
- acesso ao número de telefone que será utilizado pelo agente;
- acesso à conta da plataforma contratada;
- acessos a agendas, planilhas ou sistemas necessários às integrações previstas no ANEXO I;
- identificação do responsável pelo projeto e respectivo contato.

A não disponibilização, total ou parcial, das informações e acessos acima suspende a contagem dos prazos previstos no ANEXO I, até o seu integral fornecimento.