

ERP e Sistemas Integrados

Implantação, escopo contratual e falha de entrega

Enquadramento

Enquadre aqui disputas nascidas de contrato de fornecimento, implantação, customização ou manutenção de ERP. O núcleo: o que foi contratado versus o que foi entregue, e quem causou a diferença.

Tipologia

- LS-01.1** — Go-live fracassado — falha operacional após a data de corte
- LS-01.2** — Escopo divergente — conteúdo da entrega não corresponde aos anexos
- LS-01.3** — Prazo e orçamento estourados — disputa sobre a causa do desvio
- LS-01.4** — Manutenção e SLA — níveis de serviço descumpridos de forma reiterada

Protocolo executável

- 1. Congelamento e aquisição documental.** Contrato, anexos, cronogramas, atas, chamados — coletados com hash e origem registrada. Entregável: inventário documental.
- 2. Reconstrução do escopo contratado.** Cada obrigação vira um item verificável: ID, cláusula de origem, critério de aceite. Entregável: Tabela de Escopo.
- 3. Inspeção técnica do sistema.** Teste item a item no ambiente, com evidência datada (vídeo/log). Entregável: status por item (entregue/parcial/ausente/defeituoso).
- 4. Matriz escopo × entrega.** Cruzamento das etapas 2 e 3, com quantificação e showstoppers. Entregável: Matriz de Divergências.
- 5. Atribuição de responsabilidade.** Causa de cada divergência rastreada nos documentos: fornecedor, contratante, ambos ou indeterminado.
- 6. Laudo em linguagem processual.** Divergência amarrada à cláusula e ao dispositivo legal; quesitos respondidos; anexos com hash.

Checklist do advogado (preservar desde o primeiro dia)

- Contrato + TODOS os anexos e versões
- Cronograma baseline + replanejamentos
- Atas de homologação (com/sem ressalvas)
- Exportação do sistema de chamados
- Preservação imediata dos ambientes e backups

Erros comuns que destroem o caso

- Deixar o ambiente ser corrigido antes da perícia
- Ignorar aceite assinado sem ressalvas
- Quesitos genéricos que permitem resposta evasiva

Base legal

CC arts. 389, 422, 475, 610+. CDC. CPC arts. 465-477.

CLS — Classification of Software Litigation by Cepheus
Cepheus Consultoria Ltda · CNPJ 07.037.589/0001-41 · cepheus.com.br/metodologia
contato@cepheus.com.br · (11) 99383-0797