

CONTRATO DE GESTÃO E MANUTENÇÃO DE SITES

Sites e portais em WordPress e PHP · Contrato n° _____ / 20__

DAS PARTES

CONTRATADA	
Razão social	Dialogue Comunicação Digital
CNPJ	30.397.588/0001-20
Endereço	Av. Emílio Zacarias da Silva, 480 – Bela Vista – Itabira/MG – CEP 35900-091
Representante	Lucas Henrique de Moraes
Contato	WhatsApp (31) 98841-7280 · atendimento.dialogue@gmail.com
CONTRATANTE	
Nome / Razão social	
CPF / CNPJ	
Endereço	
Responsável	
WhatsApp / E-mail	
Site ou portal (URL)	
Plataforma	() WordPress () PHP (código próprio) () Outra: _____
Hospedagem	

As partes acima resolvem firmar o presente contrato, que se regerá pelas cláusulas a seguir.

CLÁUSULA 1 – DO OBJETO

1.1 Prestação de serviços de **avaliação técnica, manutenção corretiva, suporte e gestão preventiva** do site ou portal do CONTRATANTE, desenvolvido em **WordPress** ou **PHP**, conforme a modalidade marcada abaixo:

() Avulso – padrão Atendimento por chamado, em horário comercial.	() Avulso – urgência Site fora do ar, com atendimento prioritário.	() Plano mensal Gestão preventiva com relatório mensal e até 3 chamados.
--	---	---

1.2 Entende-se por **ação** cada intervenção técnica distinta para resolver um problema, por exemplo: limpeza de vírus/malware, troca ou remoção de usuário, recuperação de senha ou acesso, correção de plugin ou tema com erro, restauração de backup, correção pontual de erro no código PHP, ajuste de certificado SSL ou de redirecionamento.

CLÁUSULA 2 – DOS SERVIÇOS E VALORES

Serviço	O que inclui	Valor
Avaliação e checagem padrão	Varredura no painel administrativo e no servidor, com relatório de diagnóstico entregue ao cliente.	R\$ 100,00

Serviço	O que inclui	Valor
Avaliação + resolução	Diagnóstico e execução da ação aprovada. A avaliação fica inclusa no valor.	R\$ 150,00 por ação
Urgência – checagem	Site fora do ar: diagnóstico prioritário e relatório.	R\$ 200,00
Urgência – checagem e resolução	Site fora do ar: diagnóstico e correção para colocar o site de volta no ar.	R\$ 250,00
Plano mensal	Gestão preventiva (Cláusula 5), relatório mensal, até 3 chamados por mês, sem acréscimo fora do horário.	R\$ 250,00 por mês
Chamado excedente (plano mensal)	A partir do 4º chamado no mesmo mês.	R\$ 100,00 por ação
Acrescimento fora do horário	Após as 18h, fins de semana e feriados. Não se aplica ao plano mensal.	+ R\$ 100,00

Horário comercial: segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

2.1 Para avulsos, se o cliente **aprovar a resolução**, a avaliação de R\$ 100,00 é abatida e o total passa a ser de **R\$ 150,00 por ação** (ou R\$ 250,00 na urgência). Se não aprovar, paga apenas a avaliação e recebe o relatório.

CLÁUSULA 3 – DAS FASES TÉCNICAS DO ATENDIMENTO

3.1 Todo atendimento segue as fases abaixo:

Fase 1 – Abertura do chamado

- O cliente comunica o problema por WhatsApp ou e-mail, com descrição, prints e horário em que percebeu a falha.
- O cliente envia os acessos necessários (Cláusula 6). **O prazo de diagnóstico começa a contar a partir do recebimento dos acessos.**

Fase 2 – Varredura e diagnóstico (até 24 horas)

- **Painel administrativo (WordPress):** versão do WordPress; plugins e temas (desatualizados, abandonados, vulneráveis ou piratas); usuários administradores desconhecidos; configurações gerais, formulários e e-mails de envio.
- **Servidor / hospedagem:** arquivos alterados ou suspeitos (malware, backdoors, scripts injetados, .htaccess, arquivos PHP na pasta de uploads); banco de dados (usuários e códigos injetados); logs de erro e de acesso; versão do PHP; certificado SSL; espaço em disco; backups disponíveis.
- **Verificação externa:** disponibilidade do site, redirecionamentos maliciosos (no celular e vindos do Google), lista de bloqueio do Google (Safe Browsing), tempo de carregamento e validade do domínio.
- **Sites em PHP:** análise do código-fonte (estrutura, versão do PHP, dependências, conexão com o banco, formulários e uploads vulneráveis, senhas expostas no código).

Fase 3 – Relatório de diagnóstico

- Lista de problemas classificados por gravidade (**crítico, alto, médio, baixo**), causa provável, ações recomendadas, **valor de cada ação** e prazo estimado de execução.

Fase 4 – Aprovação do cliente

- O cliente aprova por escrito (WhatsApp ou e-mail) as ações e os valores. **Nenhuma ação é executada sem aprovação.**

Fase 5 – Backup de segurança

- Antes de qualquer intervenção, é feita cópia dos arquivos e do banco de dados, sempre que a hospedagem permitir.

Fase 6 – Execução

- Execução das ações aprovadas, por exemplo: remoção de malware e arquivos infectados, troca/remoção de usuários e senhas, recuperação de acesso, atualização ou substituição de plugins e temas, correções no código, restauração de backup, ajuste de SSL e redirecionamentos.

Fase 7 – Testes e validação

- Conferência do site no ar (computador e celular), páginas principais, painel, formulários, e nova varredura para confirmar que o problema foi resolvido.

Fase 8 – Entrega e relatório final

- Relatório do que foi feito, recomendações de segurança e orientação para o cliente trocar as senhas de acesso fornecidas.

CLÁUSULA 4 – DOS PRAZOS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1 Após a comunicação do problema, a Dialogue tem **até 24 (vinte e quatro) horas** para analisar e enviar o diagnóstico. A execução começa **após a aprovação** do cliente, no prazo informado no relatório.

4.2 Os valores da Cláusula 2 valem para **segunda a sexta-feira, das 9h às 18h**. atendimentos solicitados **após as 18h, em fins de semana ou feriados** têm acréscimo de **R\$ 100,00**, exceto para clientes do plano mensal.

4.3 Chamados abertos fora do horário sem pedido de atendimento imediato são tratados no próximo horário comercial, sem acréscimo.

CLÁUSULA 5 – DO PLANO MENSAL DE GESTÃO E MANUTENÇÃO

5.1 Valor de **R\$ 250,00 por mês**, com direito a:

- **1 (um) relatório técnico por mês**, com a situação do site e as ações realizadas;
- **Até 3 (três) chamados por mês**, sem custo adicional. Os chamados não usados **não acumulam** para o mês seguinte;
- Atendimento **sem acréscimo** após as 18h, fins de semana e feriados.

5.2 Rotina de checagem padrão incluída no plano:

Plugins, temas e WordPress	Verificação de versões e vulnerabilidades conhecidas; atualização de segurança com backup prévio; indicação de plugins abandonados ou desnecessários.
Vírus e malware	Varredura de arquivos e banco de dados; checagem de arquivos alterados e scripts injetados.
Usuários e acessos	Revisão de administradores e permissões; remoção de contas suspeitas.
Anomalias	Redirecionamentos estranhos, picos de acesso suspeitos, spam em formulários e comentários, páginas criadas sem autorização.
Disponibilidade e SSL	Site no ar, validade do certificado SSL e do domínio.
Backups	Conferência de que os backups da hospedagem estão sendo gerados.
Erros e desempenho	Logs de erro, links quebrados, formulários e tempo de carregamento.

5.3 A partir do **4º chamado** no mesmo mês, cobra-se **R\$ 100,00 por ação**, mediante aprovação prévia do cliente.

5.4 Considera-se **chamado** cada problema relatado pelo cliente, com as ações necessárias para resolvê-lo.

CLÁUSULA 6 – DOS ACESSOS E DAS PLATAFORMAS WORDPRESS E PHP

6.1 Para o atendimento, o cliente deve fornecer: acesso de **administrador ao painel** do site; acesso à **hospedagem** (cPanel ou similar, FTP/SFTP) e ao **banco de dados**; e, quando necessário, acesso ao **domínio/DNS**.

6.2 **Sites e portais em PHP:** é obrigatório o acesso ao **código-fonte aberto e completo** do sistema (sem criptografia ou ofuscação, como ionCube), além do repositório e da documentação, se houver. Sem esse acesso, a Dialogue pode recusar ou limitar o atendimento, e a avaliação já realizada continua devida.

6.3 Sistemas de terceiros com código fechado ou licença que proíba alteração ficam fora deste contrato.

CLÁUSULA 7 – DO QUE NÃO ESTÁ INCLUÍDO

- Criação de novas páginas, funcionalidades, redesign ou produção de conteúdo (orçados à parte);
- Custos de hospedagem, domínio, licenças de plugins ou temas pagos e ferramentas de terceiros, que ficam por conta do cliente;
- Falhas da própria hospedagem ou do servidor fora do alcance da Dialogue;
- Recuperação garantida de dados quando não houver backup disponível.

CLÁUSULA 8 – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Da Dialogue

- Cumprir os prazos e fases deste contrato, fazer backup antes de intervir e entregar os relatórios;
- Manter sigilo sobre acessos, senhas e dados do cliente, usando-os apenas para o serviço (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

Do cliente

- Fornecer os acessos, responder às aprovações e efetuar os pagamentos em dia;
- Manter hospedagem e domínio ativos e pagos; não instalar plugins ou temas piratas;
- Avisar a Dialogue sobre alterações feitas por ele ou por terceiros no site.

CLÁUSULA 9 – DO PAGAMENTO

9.1 **Avulsos:** a avaliação é paga na entrega do relatório de diagnóstico; as ações aprovadas são pagas na conclusão do serviço.

9.2 **Plano mensal:** pagamento até o dia ____ de cada mês.

9.3 Pagamento via Pix (chave CPF 082.980.236-33), transferência ou boleto, com envio do comprovante pelo WhatsApp (31) 98841-7280.

9.4 Em caso de atraso, incide multa de 2% e juros de 1% ao mês. No plano mensal, atraso superior a 15 dias suspende os atendimentos até a regularização.

CLÁUSULA 10 – DA GARANTIA E DA RESPONSABILIDADE

10.1 As ações executadas têm **garantia de 15 (quinze) dias**: se o mesmo problema voltar pela mesma causa, a Dialogue corrige sem custo. A garantia não cobre problemas causados por novos plugins, temas ou alterações feitas pelo cliente ou por terceiros.

10.2 A Dialogue emprega as melhores práticas de segurança, mas nenhum site é imune a ataques. A Dialogue não responde por perdas causadas por terceiros, pela hospedagem ou pela falta de backup do cliente.

CLÁUSULA 11 - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

11.1 Avulsos: o contrato se encerra com a entrega do serviço e do relatório final.

11.2 Plano mensal: prazo indeterminado, a partir da assinatura. Qualquer parte pode encerrar com **aviso prévio de 30 dias**, sem multa, pagando-se os serviços prestados até a data.

CLÁUSULA 12 - DO FORO

12.1 Fica eleito o foro da Comarca de **Itabira/MG** para resolver qualquer questão deste contrato.

E, por estarem de acordo, as partes assinam este contrato em duas vias de igual teor.

Itabira/MG, _____ de _____ de 20____.



CONTRATADA

Dialogue Comunicação Digital – Lucas Henrique de Moraes
CNPJ 30.397.588/0001-20

CONTRATANTE

Nome: _____
CPF/CNPJ: _____