

Relatório Técnico de Perícia

Processo n.º 1234/24.5T8LSB – Processo Declarativo de Incumprimento de Contrato de Prestação de Serviços

Vara: 2.ª Vara Cível do Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa

Autor/Requerente: XYZ – Serviços de Tecnologia, Lda., NIF 508 123 456, sede em Rua da Boavista, 45, 1200-067 Lisboa.

Réu/Requerido: ABC – Consultoria Empresarial, Lda., NIF 509 987 654, sede em Avenida da República, 120, 4000-254 Porto.

Perito Nomeado: Eng.º Carlos Mendes, N.º de Identificação Profissional 11223344, com escritório em Rua de São Bento, 78, 1200-821 Lisboa.

Data da Peritagem: 12 de março de 2024

Data da Emissão do Relatório: 20 de março de 2024

1. Objeto da Peritagem

Conforme a ordem de apreciação emitida pelo Juiz da 2.ª Vara Cível, o presente relatório tem por objetivo **avaliar a conformidade dos serviços de desenvolvimento e implementação de software prestados pela ABC – Consultoria Empresarial, Lda.** com as especificações técnicas e prazos estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviços celebrado em 5 de outubro de 2022 (Contrato n.º 2022/10/XYZ-ABC).

A análise pericial abrange:

Nº	Item	Descrição
1	Escopo dos Serviços	Desenvolvimento da plataforma “e-Commerce XYZ”, integração com ERP interno, e suporte técnico durante 12 meses.
2	Prazos Contratuais	Entrega da fase de desenvolvimento até 30 de junho de 2023; fase de testes até 31 de agosto de 2023; entrega final até 30 de setembro de 2023.
3	Critérios de Qualidade	Conformidade com a documentação funcional (Anexo I), ausência de bugs críticos, desempenho mínimo de 2s de tempo de resposta nas transações.
4	Obrigações de Suporte	Resposta a incidentes críticos em 4h, correção de bugs em 48h, relatórios mensais de performance.

2. Metodologia Adoptada

1. Recolha de Documentação:

- Contrato n.º 2022/10/XYZ-ABC e respetivos aditivos.
- Plano de Projeto (versão 1.2) e cronograma (Gantt) entregues pela ré.
- Registos de tickets de suporte (sistema JIRA) de 1 de julho de 2023 a 30 de novembro de 2023.
- Relatórios de testes de aceitação (UAT) e de carga (Load Testing) realizados em 15 e 22 de agosto de 2023.

2. Entrevistas:

- Entrevista com o responsável técnico da XYZ – Serviços de Tecnologia, Lda. (Sr. António Ribeiro) – 3 de fevereiro de 2024.

- Entrevista com o gestor de projeto da ABC – Consultoria Empresarial, Lda. (Sra. Inês Costa) – 7 de fevereiro de 2024.

3. Análise Técnica:

- Verificação da aderência do código-fonte ao documento de requisitos funcionais (Anexo I).
- Execução de testes de regressão em ambiente de staging (servidor “stg-xyz”).
- Avaliação de métricas de desempenho (tempo de resposta, taxa de erro) com a ferramenta New Relic.

4. Cálculo de Não Conformidades:

- Cada não conformidade foi classificada segundo a gravidade (Leve, Média, Grave) e atribuída a um impacto económico (valor estimado da perda de oportunidade ou custo de correção).

3. Constatações Técnicas

3.1 Cumprimento do Escopo

Entregável	Data Prevista	Data Real	Conformidade	Comentário
Plataforma “e-Commerce XYZ” – módulo de catálogo	30/06/2023	15/07/2023	Não (Atraso de 15 dias)	Falta de integração com o ERP (versão 3.5).
Integração ERP – módulo de facturação	30/06/2023	30/06/2023	Sim	Implementada com funcionalidades reduzidas (ausência de exportação automática).
Testes de carga (5000 transacções simultâneas)	31/08/2023	22/08/2023	Sim	Resultado: tempo médio 2,3 s (excede 2 s).
Documentação técnica completa	30/09/2023	10/10/2023	Não	Documentação entregue incompleta (faltam diagramas de arquitetura).

3.2 Qualidade do Código

- **Cobertura de testes unitários:** 68 % (requisito contratual: 80 %).
- **Número de bugs críticos (severity = 1) identificados:** 12, dos quais apenas 3 corrigidos até 30/09/2023.
- **Conformidade com normas de codificação (ISO/IEC 25010):** Deficiências nas áreas de “Maintainability” e “Reliability”.

3.3 Cumprimento dos Prazos de Suporte

Tipo de Incidente	Nº de Ocorrências	Tempo Médio de Resposta	Tempo Médio de Resolução	Conformidade ao SLA
Crítico (downtime)	5	6 h	72 h	Não (excede 4 h e 48 h)
Médio (degradação)	12	3 h	30 h	Sim
Leve (consulta)	20	1 h	12 h	Sim

3.4 Impacto Económico das Não Conformidades

Não Conformidade	Gravidade	Valor Estimado (€)	Fundamentação
Atraso na entrega do módulo de catálogo (15 dias)	Média	12 500,00	Perda de receitas estimada em € 25 000,00 (30 % recuperado por descontos).
Tempo médio de resposta > 2 s (0,3 s excedente)	Média	8 400,00	Custo de otimização de infraestrutura (licenças adicionais).
Bugs críticos não corrigidos (9 unidades)	Grave	45 600,00	Custos de intervenção externa e risco de interrupção do serviço.
Falha no SLA de suporte crítico	Grave	27 300,00	Multa contratual de 5 % sobre o valor anual do contrato (€ 546 000,00).
Total Estimado	–	€ 93 800,00	–

4. Conclusões

1. **Incumprimento substancial do contrato** – A ABC – Consultoria Empresarial, Lda. não cumpriu, em vários pontos críticos, as obrigações contratuais relativas a prazos de entrega, qualidade do código e níveis de serviço (SLA).
2. **Classificação das não conformidades** – As falhas identificadas são, em sua maioria, de gravidade **Média** ou **Grave**, com repercussões directas nas perdas de receita e na reputação da XYZ – Serviços de Tecnologia, Lda.
3. **Responsabilidade** – Dada a natureza das deficiências (atrasos, bugs críticos não corrigidos, incumprimento do SLA), entende-se que a responsabilidade recai integralmente sobre a ré, nos termos do artigo 798.º do Código Civil e do artigo 21.º do Código de Processo Civil, que impõem a obrigação de indemnizar o lesado.
4. **Indemnização** – O valor total estimado das perdas e danos, com base nas metodologias acima descritas, ascende a **€ 93 800,00 (noventa e três mil e oitocentos euros)**, devendo ser considerado como quantia mínima a ser liquidada pela ré.
5. **Recomendação ao Tribunal** – Recomenda-se que o Tribunal:
 - a) Declare a **resolução** do contrato de prestação de serviços, nos termos do artigo 447.º do Código Civil;
 - b) Condene a ré ao pagamento da indemnização por perdas e danos no montante de **€ 93 800,00**, acrescido de juros de mora a contar da data de vencimento das faturas não pagas;

- c) Determine a restituição dos pagamentos antecipados efetuados pela autora, correspondentes a **€ 120 000,00**, conforme comprovativo de pagamento anexo (Anexo II);
- d) Fixe, caso entenda necessário, a produção de documentos complementares (registos de servidor, logs de aplicação) para eventual fase de cumprimento.

5. Anexos

Anexo	Descrição
Anexo I	Documento de Requisitos Funcionais – Versão 3.0 (30 páginas).
Anexo II	Comprovativo de pagamento antecipado – Transferência bancária n.º 2023/0456, € 120 000,00 (15/10/2022).
Anexo III	Extractos de tickets JIRA (1 jul/2023 a 30 nov/2023).
Anexo IV	Relatórios de testes de carga (PDF – 2 páginas).
Anexo V	Código-fonte (trecho representativo) – ficheiro zip (30 MB).

Lisboa, 20 de março de 2024

Eng.º Carlos Mendes

Perito Nomeado – N.º Profissional 11223344

Rua de São Bento, 78, 1200-821 Lisboa

NIF 213 456 789

Declaro, sob compromisso de honra, que as informações contidas no presente relatório são verdadeiras, completas e refletidas de forma imparcial, nos termos do artigo 4.º do Código de Processo Civil.