

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE, LICENCIAMENTO E SUPORTE

1 - DAS PARTES

1.1 - **MMB LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 04.979.104/0001-40, com sede na Rua Dona Gercina Borges Teixeira, nº 182, Qd. F17, Lt. 03, Setor Sul, Goiânia/GO, neste ato representada na forma de seu estatuto social, doravante denominada simplesmente como CONTRATANTE.

1.2 - **WHY CONSULTING LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 35.759.063/0001-00, com sede na Av. Deputado Jamel Cecílio, nº 3455, Quadra QC, Lote 2E, Sala 406, Jardim Goiás, Goiânia/GO, neste ato representada na forma de seu estatuto social, doravante denominada simplesmente como CONTRATADA.

2 - DO OBJETO

2.1 - O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de tecnologia composta por duas modalidades distintas e integradas, sendo elas:

- a) **Desenvolvimento Customizado:** Desenvolvimento, implementação e entrega de um sistema CRM;
- b) **Licenciamento de Uso (SaaS):** Disponibilização de acesso à Plataforma Unique, de propriedade da CONTRATADA.

2.2 - **DO CRM (Desenvolvimento Customizado):** Sistema a ser desenvolvido sob medida, composto pelos seguintes módulos detalhados e com seus respectivos detalhes com CONJUNTO de prazos estimados em anexo(I):

- a) **Módulo Comercial (Aquisição e Vendas):**
Gestão de Leads e Funil de Vendas (Kanban) com distribuição automática;
Cotador Inteligente (Multicálculo): Integração com tabela FIPE, configuração de cotas de participação e geração automática de propostas (PDF/Link);
Adesão Digital: Coleta de dados, upload de documentos (CNH, CRLV) e assinatura eletrônica;
Gestão de metas e comissionamento.
- b) **Módulo de Vistoria Prévia & Onboarding:**
Agendamento de vistorias integrado ao fluxo de venda;
Integração com sistema de vistoria Infovist da Infocar: Checklist obrigatório, captura de fotos com marca d'água (Geo/Data) e validação de chassi/motor;
Mesa de Análise: Workflow de aprovação/reprovação de vistorias e integração com bureaus de dados para verificação de procedência (Infocar/Infovist).
- c) **Módulo de Gestão de Carteira (CRM):**
Visão única do associado (Timeline de interações);
Gestão de Veículos ativos/inativos, condutores e beneficiários;

Clube de Benefícios.

d) Módulo de Gestão de Eventos (Sinistros):

Abertura de Aviso de Sinistro (integração Cília) com upload de BO e fotos; Acompanhamento de Reparo (Oficinas, Orçamentos, Status da funilaria/pintura);

Fluxo de Indenização Integral (Perda Total/Roubo).

e) Módulo de Pós-Vendas & Sucesso do Cliente:

Central de Atendimento (SAC) com abertura de tickets e controle de SLA;

Régua de Retenção e prevenção de cancelamento (Churn);

Pesquisas de satisfação (NPS).

f) Dashboards e BI:

Painéis gerenciais para acompanhamento de Vendas, Sinistralidade, Inadimplência e Operacional em tempo real.

g) Integrações:

Infocar, EZchat, Cília, APIs de seguradoras parceiras e Gateways de Pagamento/Assinatura Digital definidos no projeto.

2.3 - DA PLATAFORMA UNIQUE (Licenciamento de Uso): A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE, para atendimento do escopo do projeto, o acesso à sua plataforma proprietária, denominada "Unique", onde serão operados os seguintes módulos:

a) BackOffice Financeiro (Customizado): Contas a pagar, Contas a receber, Conciliação financeira e Gestão de Documentos.

b) Gestão Orçamentária: Controle e planejamento orçamentário.

c) Sistema de Chamados Internos entre departamentos: Abertura, gestão, encaminhamento, SLA e categorização de chamados.

2.4 - Fica expressamente acordado que os módulos descritos no item de especificação do Plataforma Unique **não são objeto de desenvolvimento de código-fonte exclusivo**, tratando-se de cessão de direito de uso de software (SaaS) já existente ou adaptado pela CONTRATADA, hospedado em infraestrutura própria ou contratada por esta.

3 - DO VALOR E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1 - DO DESENVOLVIMENTO (SETUP): O valor pelos serviços de desenvolvimento do CRM é de **R\$ 261.000,00 (duzentos e sessenta e um mil reais)**, dividido em **1+11 parcelas mensais e fixas de R\$ 21.750,00 (vinte e um mil e setecentos e cinquenta reais)**, com vencimento todo dia 17 (dezesete) de cada mês, devendo o primeiro pagamento ocorrer em até 10 (dez) dias depois da assinatura deste contrato.

3.2 - DA MENSALIDADE (Licença + Suporte): Após a entrega final e Go-live, será devida a mensalidade de **R\$ 19.800,00 (dezenove mil e oitocentos reais)**. Este valor engloba: (i) Suporte técnico e manutenção corretiva do CRM; (ii) Monitoramento e hospedagem em nuvem.

3.3 - Havendo a entrega antecipada em sua totalidade dos desenvolvimentos e a possibilidade de inativação do sistema atual SGA, fica acordado o início da cobrança da

mensalidade (Licença + Suporte) pela CONTRATADA, independentemente de uma eventual decisão da CONTRATANTE de permanecer o atual SGA ativo.

3.4 - A plataforma Unique definida no item 2.3 não terá custo de implantação e mensalidade pelo prazo de 12 (doze) meses. Após o prazo de 12 (doze) meses, a mensalidade será de **R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais)**, referentes ao módulo orçamentário integrado com contas a pagar e receber.

3.5 - Os valores serão reajustados anualmente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA ou Índice Geral de Preços – Mercado - IGP-M (o que for menor), não sendo permitida a utilização de deflação no cálculo, visando o equilíbrio econômico do contrato a partir da data de assinatura do contrato.

3.6 - O pagamento parcial das parcelas acima identificadas, na data de seus respectivos vencimentos, não exime a CONTRATANTE do pagamento integral das parcelas. Sendo que, em caso de atraso, incidirá sobre o valor devido juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC e multa moratória de 2% (dois por cento), contados da data do respectivo vencimento de cada título até a data do efetivo pagamento.

O pagamento das parcelas deverá ser efetuado por meio de **PIX**, sendo desde já indicada a seguinte Chave Pix para pagamento: 35.759.063/0001-00, de titularidade da CONTRATADA. Cabendo à CONTRATADA realizar o envio do valor a ser pago à CONTRATANTE com antecedência de até sete dias anteriores ao vencimento. Eventual não envio de comunicação para pagamento não exime a parte CONTRATANTE do pagamento, devendo a mesma se diligenciar para realizar o pagamento.

3.7 - Após 10 (dez) dias de inadimplência, e independente de qualquer notificação, é reservado à CONTRATADA o direito de suspender a execução dos serviços prestados, até que os valores em atraso sejam totalmente pagos, sem que o prazo de suspensão seja calculado no prazo de entrega final dos serviços.

4 - DAS INTEGRAÇÕES E NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) DE TERCEIROS

4.1 - A CONTRATADA será responsável pela implementação técnica das integrações (consumo de APIs, webhooks, segurança).

4.2 - A CONTRATADA envidará seus melhores esforços para manter as integrações funcionais. Contudo, não responderá por falhas decorrentes exclusivamente de indisponibilidade ou mudanças abruptas nas APIs de terceiros (ex: Infocar, Cília), desde que comprove tecnicamente que a falha é externa.

4.3 - Em caso de alterações nas APIs de terceiros que exijam refatoração do código, a CONTRATADA apresentará orçamento de horas para a adequação, salvo se a alteração for necessária na Plataforma Unique, cuja manutenção evolutiva já está inclusa na mensalidade.

4.4 - A CONTRATADA não se responsabiliza por problemas técnicos de infraestrutura como (falta de energia, internet, acessos a rede) que impeçam o funcionamento do sistema e suas devidas integrações.

5 - DO PRAZO E CRONOGRAMA

- 5.1 - O prazo total estimado para o desenvolvimento e implantação completa (Go-live) é de **12 (doze) meses**.
- 5.2 - O cronograma macro será dividido em fases (Levantamento, Arquitetura, Módulos do CRM, Integração com Unique, Testes e Go-live).
- 5.3 - Atrasos causados pela demora da CONTRATANTE na entrega de credenciais ou validações prorrogarão o prazo automaticamente pelo mesmo período do atraso.
- 5.4 - Metodologia de Gestão de Projetos definida pela CONTRATADA.

6 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1 - Utilizar a Plataforma contratada de acordo com suas finalidades definidas no objeto deste contrato e exigências técnicas.
- 6.2 - Não transferir a qualquer funcionário da CONTRATADA qualquer tipo de usuário e senha, seja para acesso à plataforma, seja para acesso à sistemas de terceiros por esta contratados.
- 6.3 - Arcar com os custos de infraestrutura de nuvem já embutidos na mensalidade referentes ao CRM (o custo de hospedagem da Plataforma Unique é da CONTRATADA conforme prazo e módulos citados nos Itens 2.3 e 3.3).
- 6.4 - Pagar pontualmente os valores devidos em razão do presente instrumento contratual.
- 6.5 - Comunicar à CONTRATADA com antecedência necessária toda e qualquer alteração que porventura venha a ser exigida em relação aos serviços ofertados. Ocasão em que será discutida entre ambas as partes as devidas compensações de tempo e valor necessários.
- 6.6 - Notificar a CONTRATADA, fixando-lhe prazos razoáveis e exequíveis para a correção dos erros, defeitos ou irregularidades detectadas na execução dos serviços.
- 6.7 - Para implementação, a CONTRATANTE se compromete a disponibilizar pessoas com conhecimentos necessários para criação dos fluxos de documentação e processos.
- 6.8 - Da mesma forma, se compromete a disponibilizar à CONTRATADA um ambiente propício para o desenvolvimento das atividades de SETUP.
- 6.9 - Garantir que a utilização do sistema licenciado ocorra apenas por empresas com os seguintes CNPJs que fazem parte de seu conglomerado empresarial, não permitindo, em hipótese alguma, a utilização por terceiros estranhos ao contrato, a título gratuito ou oneroso.
- 6.10 - Fornecer credenciais de APIs de terceiros.
- 6.11 - Validar as entregas nos prazos estipulados.
- 6.12 - Fornecer dados, documentos e informações necessários à boa execução dos serviços.
- 6.13 - Responsabilizar-se por qualquer infração legal tais como, mas não limitados aos âmbitos civil, penal, autoral, proteção e privacidade de dados, consumerista, dentre outros, que eventualmente venha a ser cometida com a utilização da licença de subscrição de software contratada.

- 6.14 - Ser plenamente responsável pelo resguardo dos direitos autorais da CONTRATADA relativos ao software cuja licença é cedida, comprometendo-se ainda por seus empregados e prepostos.
- 6.15 - Não contratar direta ou indiretamente qualquer colaborador ou empresa terceirizada utilizada pela CONTRATADA na atividade objeto deste contrato, a contar da assinatura deste instrumento, durante sua vigência e por um período de dez anos após o término do contrato.
- 6.16 - Responsabilizar-se por eventuais atrasos que possam ocorrer no projeto, decorrentes do não atendimento dos itens sob sua responsabilidade, salvo nas hipóteses de caso fortuito, força maior ou quando a demora decorrer de atraso na entrega de informações e/ou subsídios que são de responsabilidade da CONTRATADA.

7 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1 - Executar os serviços com zelo técnico, utilizando boas práticas de engenharia de software e segurança (OWASP).
- 7.2 - Garantir a disponibilidade da Plataforma Unique com uptime mínimo de 98% (noventa e oito por cento) mensal. Fica, desde já, ressalvados os períodos de manutenção técnica da Plataforma Unique, programados preferencialmente durante os finais de semana em qualquer horário, ou durante a semana, durante as madrugadas, momento nos quais poderá eventualmente ocorrer a interrupção temporária da Plataforma.
- 7.3 - Realizar backups diários dos dados inseridos na Plataforma Unique.
- 7.4 - Manter sigilo absoluto sobre os dados da CONTRATANTE.
- 7.5 - Oferecer treinamento necessário aos colaboradores indicados pela CONTRATANTE, no total de 40h (quarenta) horas, para a utilização das funcionalidades do sistema contratado, que deverá ocorrer nos primeiros 15 (quinze) dias após o término do processo de SETUP.
- 7.6 - Garantir que as licenças concedidas neste contrato não infrinjam quaisquer direitos de propriedade intelectual, responsabilizando-se pelos prejuízos resultantes e eventuais demandas relativas à propriedade dos programas utilizados.

8 - DA HOMOLOGAÇÃO E ACEITE

- 8.1 - A cada entrega de módulo ou funcionalidade, a CONTRATANTE terá o prazo de **30 (trinta) dias úteis** para realizar os testes e validação.
- 8.2 - Havendo erros ou desconformidades, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA via abertura de chamado dentro da plataforma Unique, que terá prazo razoável (não superior a 5 (cinco) dias úteis) para as correções, reiniciando-se o ciclo de validação.
- 8.3 - O silêncio da CONTRATANTE, após o prazo de 30 (trinta) dias úteis, será considerado como aceite tácito da entrega realizada, permitindo o avanço para a próxima fase, sem prejuízo da garantia técnica. A CONTRATADA entregará comprovações com imagens, vídeos e outros artefatos como e-mails que comprovem a entrega.

8.4 - Ao término do SETUP, a contratada deverá verificar se todas as implementações pretendidas foram realizadas e solicitar, se for o caso, pequenos ajustes, sabendo que alterações que impliquem aumento do escopo previamente definido, poderão gerar aumento dos prazos e valores contratados.

9 - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E CÓDIGO-FONTE

9.1 - O código-fonte, banco de dados e documentação desenvolvidos especificamente para o CRM (Cadastros, Vendas, Pós-Vendas e Integrações customizadas) serão de propriedade da CONTRATANTE após a quitação integral do valor de desenvolvimento previsto neste instrumento.

9.2 - A CONTRATADA poderá reter cópia de bibliotecas genéricas (frameworks) para uso em outros projetos do mesmo segmento, desde que não contenham regras de negócio ou dados da CONTRATANTE.

9.3 - É vedado à CONTRATANTE, sem prévia e escrita autorização da CONTRATADA:

- a) Modificar, copiar, adaptar, aprimorar, alterar, corrigir, traduzir, atualizar, desenvolver novas versões ou elaborar obras derivadas do software, objeto deste contrato, ou ainda, de qualquer de suas partes e componentes, salvo se expressamente previsto neste contrato, ou se consentido pela CONTRATADA.
- b) Remover os avisos de direito autorais, ou quaisquer outros avisos de direitos de propriedade contidos no software, objeto do presente contrato, salvo quando expressamente permitido pela CONTRATADA.
- c) Desmontar, descompilar, fazer engenharia reversa do software, ou por intermédio de qualquer outra forma, utilizar os dados e informações técnicas relativas ao software para fins diversos do previsto no presente contrato.

9.4 - O código-fonte, estrutura e propriedade intelectual dos módulos Financeiro, Orçamentário, GED e de Chamados (Plataforma Unique) pertencem exclusivamente à CONTRATADA. Nenhuma disposição deste contrato deverá ser considerada como transferência de quaisquer desses direitos de propriedade intelectual à CONTRATANTE, mas sim como subscrição a licença de uso temporária, não exclusiva e limitadas às finalidades previstas no objeto deste contrato, cujo acesso se dá exclusivamente através da Plataforma Unique, não sendo permitido o acesso aos documentos ou banco de dados por outros meios, exceto se de outra maneira expressamente acordado pelas partes por escrito neste Contrato ou em um contrato específico.

9.5 - A CONTRATANTE adquire apenas o direito de uso (licença), não havendo entrega de código-fonte dos módulos específicos, com exceção do CRM, mesmo após a quitação do contrato.

9.6 - Os dados inseridos na Plataforma Unique pertencem integralmente à CONTRATANTE, devendo ser exportados e entregues em formato aberto (CSV, JSON ou SQL) em caso de fim do contrato dos módulos citados no item 2.3 deste contrato.

9.7 - Caso uma parte receba uma reclamação de terceiros ou de qualquer autoridade em relação à Propriedade Intelectual da outra parte, a parte que recebeu a reclamação

deverá notificar imediatamente e por escrito a outra parte sobre tal reclamação, com suficiente antecedência para que a outra parte possa adotar as medidas necessárias para defender e proteger seus direitos.

9.8 - As disposições desta cláusula subsistirão ao final deste contrato por prazo indeterminado.

10 - DA CONFIDENCIALIDADE E LGPD

10.1 - As Partes reconhecem que o objeto da prestação de serviços prevista no Contrato firmado entre as Partes consiste em tratamento de Dados Pessoais e se enquadra nas hipóteses de aplicação da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – “LGPD”), bem como em razão do atual modelo de negócio e modo de contratação da Plataforma Unique, enquadra-se a CONTRATANTE como Controlador de Dados Pessoais e a CONTRATADA como Operadora de Dados Pessoais.

10.2 - As Partes se comprometem a cumprir todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis aos Dados Pessoais tratados em razão da execução das obrigações assumidas por elas, incluindo, mas não se limitando, a LGPD.

10.3 - A quebra do sigilo aqui estabelecido, devidamente comprovada, sem autorização expressa dos titulares dos dados pessoais, ou da Parte proprietária das informações confidenciais, possibilitará a imediata rescisão deste, e de qualquer contrato firmado entre as Partes.

10.4 - As Partes desde já estabelecem que poderá ocorrer a transferência internacional dos dados pessoais tratados em razão da relação jurídica estabelecida entre estas, sendo que, nesta hipótese, deverão ser observadas as previsões legais aplicáveis de modo a fazer cumprir o que nelas for disposto.

10.5 - A CONTRATANTE declara desde já estar ciente de que a CONTRATADA poderá entrar em contato direto com os Usuários da Plataforma Unique a que tiver acesso em razão da prestação de serviços objeto do presente Contrato para oferecer demais serviços de seu portfólio atual ou que venha a desenvolver, de modo que havendo o consentimento direto pelo titular dos Dados Pessoais acerca do novo tratamento a ser empregado pela CONTRATADA, poderá esta manter os Dados Pessoais inseridos pelos referidos titulares na Plataforma, ainda que a CONTRATANTE solicite sua exclusão.

10.6 - Em caso de violação à legislação de privacidade e proteção de Dados Pessoais, a CONTRATADA somente será responsabilizada quando der causa exclusiva e isoladamente ao evento danoso, de modo que se exime de qualquer responsabilidade nas hipóteses em que a infração advenha de ordem emanada pela CONTRATANTE.

10.7 - A CONTRATANTE será responsável e deverá resguardar e manter a CONTRATADA indene caso esta venha a ser acionada por qualquer Titular de Dados Pessoais que venha a arrolar a CONTRATADA no polo passivo de ação judicial e/ou administrativa em que uma ou quaisquer das causas de pedir sejam oriundas dos deveres impostos legalmente à Controladora de dados, de modo que deverá a CONTRATANTE requerer a imediata exclusão da CONTRATADA do polo passivo da ação judicial e/ou administrativa e, não sendo concedida a exclusão pelo poder judiciário e/ou órgãos fiscalizadores e regulamentadores, a CONTRATANTE se obriga a arcar com

todas as despesas, custas, emolumentos, honorários advocatícios e quaisquer outros valores despendidos pela CONTRATADA em razão da referida ação judicial e/ou administrativa.

10.8 - As Partes se comprometem a comunicar imediatamente à parte contrária, por escrito, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas do momento em que tomar conhecimento, sobre qualquer incidente de segurança ou tratamento não autorizado ou ilícito dos Dados Pessoais objeto deste instrumento, sejam estes acidentais ou não, incluindo acesso, aquisição, uso, alteração ou divulgação não autorizados, ou ainda vazamento, perda, destruição ou dano a Dados Pessoais, efetivo ou potencial, bem como adotar todas as medidas necessárias para eliminar ou conter o incidente de segurança e manter a parte contrária sempre informada das medidas de correção e impactos dele decorrentes.

10.9 - A responsabilidade por incidentes deverá ser proporcional ao agente causador.

11 - DA SLA (NÍVEL DE SERVIÇO) E SUPORTE

11.1 - O atendimento pelo help desk estará disponível de segunda a sexta-feira, das 8:00h às 18:00 no horário de Brasília, e poderá ser utilizado pela CONTRATANTE para o esclarecimento de dúvidas, solução de eventuais problemas nos serviços, solicitação de implantação em novas unidades, cadastramento/descadastramento e alterações de perfis de acesso e de processos e documentos na Plataforma Unique, bem como para o registro de sugestões, melhorias e reclamações por seus usuários.

11.2 - Os prazos de solução de eventuais problemas são: (i) **Crítico (Sistema parado):** Resposta em até 2h / Solução ou Contorno em até 8h úteis; (ii) **Alta (Funcionalidade importante com erro):** Resposta em 4h / Solução em até 24h úteis; e (iii) **Média/Baixa:** Solução em até 72h úteis.

11.3 - Não estão abrangidos pela manutenção e suporte técnico a ocorrência de problemas no hardware ou em qualquer outro software ou sistema que não faça parte do objeto do presente Contrato.

12 - DAS EVOLUÇÕES EXTRAS

12.1 - Demandas que fujam ao escopo original serão orçadas à parte, ao valor hora de **R\$ 200,00 (duzentos reais)**. Este valor será mantido fixo pelos primeiros 12 (doze) meses de contrato.

13 - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

13.1 - Este contrato possui vigência mínima de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura.

13.2 - Após a vigência mínima, o contrato será automaticamente renovado por períodos iguais, salvo aviso prévio de 60 (sessenta) dias.

13.3 - O presente contrato pode ser rescindido mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias.

13.4 - **Rescisão durante a Fase de Desenvolvimento:** Deverá ser pago na integralidade o montante devido pela CONTRATADA pelo SETUP, ainda que a implementação não tenha sido concluída.

13.5 - **Rescisão e Continuidade da Plataforma Unique:** Caso a CONTRATANTE opte por rescindir o desenvolvimento ou manutenção do CRM, mas deseje continuar utilizando a Plataforma Unique (Financeiro/Chamados), as partes ajustarão um novo contrato específico de licenciamento apenas para esta plataforma, com valores de mensalidade revisados e ajustados ao novo escopo reduzido.

13.6 - **Entrega dos Ativos na Rescisão:** Mediante a quitação dos valores devidos até a rescisão, a CONTRATADA obriga-se a entregar o código-fonte atualizado apenas do CRM, bem como o backup completo dos dados (banco de dados) tanto do CRM quanto da Plataforma Unique. O prazo para entrega das informações é de 60 (sessenta dias), após esse prazo os dados serão totalmente apagados da plataforma, sendo que todos os custos inerentes devem ser arcados pela CONTRATANTE.

13.7 - Razões que poderão ensejar na imediata rescisão do presente instrumento:

- a) Falta de pagamento de qualquer uma das parcelas constantes do presente contrato, em período de inadimplência superior a 60 (sessenta) dias.
- b) Qualquer indício de insolvência, decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial ou ação semelhante e dissolução de sociedade pela CONTRATANTE.
- c) Descumprimento de qualquer uma das condições aqui estabelecidas.
- d) Suspensão, pelas autoridades competentes, do licenciamento subscrito, em decorrência de violação de dispositivos legais vigentes.
- e) Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato; quando for possível a execução apenas parcial do Contrato, as Partes poderão decidir entre o cumprimento parcial e a rescisão do Contrato.

13.8 - A CONTRATADA pode suspender temporariamente o serviço se a CONTRATANTE violar qualquer disposição das cláusulas do presente contrato, assim como na hipótese de ficar demonstrado o risco ou ameaça significativa à segurança ou à funcionalidade da plataforma, sendo que, caso seja necessária a aplicação da presente cláusula, a CONTRATADA realizará a suspensão imediatamente.

13.9 - **Aplicação de Penalidades:** O descumprimento parcial ou integral de qualquer das obrigações contidas neste instrumento obriga a parte infratora a pagar, à inocente, multa correspondente a 30% (trinta por cento) do valor total atribuído a este contrato, independente das demais cominações legais e encargos de cobrança.

14 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 - **Natureza do Vínculo:** Este Contrato não estabelece qualquer vínculo de natureza societária, trabalhista, consumerista, de representação comercial, agência, mandato ou qualquer outra forma de subordinação entre as Partes. Cada Parte é e permanecerá como entidade legal independente e autônoma, respondendo por seus próprios atos

ilimitadamente.

- 14.2 - **Vedação à Cessão:** Nenhuma das Partes poderá ceder, transferir ou de qualquer forma onerar os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato sem o prévio e expresso consentimento por escrito da outra Parte.
- 14.3 - **Alterações:** Qualquer alteração, aditamento, modificação ou renúncia aos termos e condições deste Contrato somente será válida se realizada por meio de instrumento escrito (termo aditivo), devidamente assinado por todas as Partes.
- 14.4 - **Tolerância:** A tolerância de qualquer Parte com relação a qualquer violação deste Contrato, ou o seu não exercício de qualquer direito aqui outorgado, não será considerado novação, renúncia, precedente ou modificação de direitos, podendo a Parte exercer seus direitos a qualquer tempo.
- 14.5 - **Nulidade Parcial:** Caso qualquer disposição deste Contrato seja considerada nula, inválida ou inexecutável por autoridade competente, tal nulidade não afetará as demais disposições, que permanecerão em pleno vigor e efeito.
- 14.6 - **Integralidade:** Este Contrato, juntamente com qualquer proposta apresentada, constitui o acordo integral entre as Partes relativamente ao seu objeto, substituindo todos os entendimentos, negociações e acordos anteriores, verbais ou escritos.
- 14.7 - **Assinatura Eletrônica:** Nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, Lei nº 14.063/2020, Lei nº 10.406/2002, e Lei nº 13.105/2015, as assinaturas deste instrumento, caso realizadas por ferramenta de assinatura eletrônica, constituem obrigações válidas e exigíveis, para todos os fins legais, representando a vontade de todos que o assinam, como prova documental e título executivo extrajudicial, para todos os fins e efeitos.
- 14.8 - **Legitimidade:** Todos os signatários do presente instrumento declaram que possuem capacidade para representar suas respectivas pessoas jurídicas, ficando vedada qualquer tipo de alegação futura de nulidade em razão de irregularidade na representação.
- 14.9 - **Compromisso Ético:** As Partes, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente, comprometem-se a observar e cumprir rigorosamente todas as leis e normas anticorrupção aplicáveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção e contra a lavagem de dinheiro, notadamente o Decreto-Lei nº 2.848/40, a Lei nº 12.846/13, Lei nº 12.529/11, Lei nº 9.613/98. As Partes declaram que: (i) cumprem a Legislação Socioambiental, de forma que não utilizam, direta ou indiretamente, trabalho em condições análogas às de escravo ou trabalho infantil; (ii) cumprem com as obrigações decorrentes da legislação trabalhista e previdenciária em vigor; (iii) não praticam atos que importem em discriminação de raça ou gênero, trabalho infantil ou que caracterizem assédio moral ou sexual; e (iv) cumprem com a legislação aplicável à proteção do meio ambiente, bem como à saúde e segurança do trabalho.
- 14.10 - **Transparência e Boa-fé:** As partes contratantes ajustaram em conjunto as condições deste pacto, tendo todas as cláusulas sido objeto de diálogo exaustivo e transparente, de forma a melhor atender os interesses de ambas contratantes, qualquer alegação em sentido contrário ao que está previsto neste instrumento restará configurada violação à boa-fé contratual, sendo esta falta motivo para a rescisão sumária

do contrato, com a consequente responsabilização da parte contrária por eventuais perdas e danos.

- 14.11 - **Força Executiva:** As partes contratantes declaram que este instrumento possui força de título executivo extrajudicial, podendo eventual descumprimento de qualquer uma das condições aqui estabelecidas, ser objeto de ação judicial de execução.
- 14.12 - **Obrigação de não Concorrência:** A partir da data de entrega do Projeto, pelo prazo mínimo de **5** (cinco anos), a CONTRATANTE se obriga a não concorrer com a CONTRATADA, direta ou indiretamente, com relação aos serviços objeto deste contrato. Para fins desta cláusula, serão considerados atos de concorrência ao negócio da CONTRATADA a participação da CONTRATANTE e/ou de qualquer Pessoa a ela relacionada, direta ou indiretamente, como sócios, acionistas, quotistas, investidores, financiadores, administradores, ou sob qualquer forma de operação, controle ou associação, desenvolvendo atividade que possa colidir com o objeto social da CONTRATADA.
- 14.13 - **Obrigações Imperecíveis:** As cláusulas deste Contrato que por sua natureza tenham caráter perene, especialmente, mas não limitado às relativas à responsabilidade civil, trabalhista, tributária, previdenciária e fiscal, bem como direitos de propriedade intelectual e confidencialidade, entre outras, permanecerão válidas mesmo após a rescisão do presente Contrato.
- 14.14 - **Eventos Atípicos:** A CONTRATADA não responderá pelo descumprimento de obrigações contratuais caso fique impossibilitada de cumpri-las em razão de caso fortuito ou força maior, incluindo quedas de energia, greves, explosões, tempestades de raios, dentre outros fenômenos da natureza e acontecimentos alheios ao controle da CONTRATADA e ao seu risco empresarial, de modo que em caso da ocorrência de tais hipóteses, a CONTRATADA não poderá ser penalizada pela CONTRATANTE, a qualquer título ou tempo.
- 14.15 - **Valor Legal do Contrato:** As Partes declaram que o valor do presente contrato corresponde à somatória do valor cobrado para o desenvolvimento do CRM e mais doze parcelas do valor de cada mensalidade, conforme indicado no item que trata do valor e das condições de pagamento deste instrumento.

15 - DA GARANTIA TÉCNICA

- 15.1 - A CONTRATADA oferece garantia técnica de 06 (seis) meses para o CRM, contados a partir do aceite final, para correção de bugs e erros de codificação sem custo adicional.
- 15.2 - Para a Plataforma Unique (SaaS), a garantia de funcionamento é permanente enquanto durar a contratação da mensalidade.

16 - DA CONFIDENCIALIDADE

- 16.1 - As partes contratantes comprometem-se a guardar sigilo sobre todas as informações confidenciais a que tiverem acesso, mutuamente, em razão do presente instrumento de vontades, não devendo as informações obtidas serem utilizadas em

proveito próprio ou de terceiros indevidamente, sob as penas legais.

16.2 - A CONTRATANTE compromete-se a não divulgar ou explorar, em tempo algum, sem autorização expressa da CONTRATADA, informações confidenciais e segredos de fábrica ou de comércio que lhe tenham sido confiados ou de que tenha tido conhecimento em razão da utilização dos serviços objeto deste contrato.

16.3 - Todas as informações ou documentos confidenciais que sejam fornecidas à CONTRATANTE e aos seus prepostos deverão ser mantidas em completo sigilo, sendo vedada a divulgação a terceiros, salvo quando a divulgação se fizer necessária para a execução do objeto do contrato firmado entre as partes, ou quando a divulgação for expressamente autorizada pela CONTRATADA, ou imposta por determinação judicial, sob pena de imposição de obrigação de ressarcimento de eventuais dano e/ou prejuízo oriundo de eventual quebra de sigilo das informações fornecidas, perdurando tal obrigação até que as informações se tornem de domínio público, ou decorrido o prazo de cinco anos do término do presente instrumento.

16.4 - Não serão consideradas informações confidenciais as informações que:

- a) No momento da divulgação à outra Parte ou aos seus Representantes, conforme abaixo definido, forem de domínio público;
- b) Se tornem de domínio público por conta de divulgação não atribuível às partes;
- c) Foram lícitamente recebidas de terceiros autorizados a divulgá-las sem restrição alguma;
- d) Já estavam disponíveis a outra Parte ou já eram de seu conhecimento, sem compromisso de sigilo, antes de sua divulgação;
- e) Foram desenvolvidas ou adquiridas independentemente pela Parte Receptora;
- f) Sejam disponibilizadas a outra Parte, sem compromisso de sigilo, por uma fonte alheia a mesma, a menos que a Parte tenha conhecimento de que tal fonte está sujeita a um acordo ou outra obrigação de sigilo perante a outra Parte;
- g) Após a divulgação por terceiros, se tornem disponíveis de forma generalizada; ou
- h) Cujas revelações seja exigida por qualquer autoridade, seja através de decisão judicial ou requerimento administrativo, sendo que, nesse caso, a Parte Reveladora deverá, o quanto antes, informar outra Parte da revelação requerida, a qual deverá se restringir tão somente à parcela das Informações Confidenciais que entendam como legalmente exigível, devendo emendar seus razoáveis esforços para obter tratamento sigiloso para quaisquer Informações Confidenciais que forem assim reveladas.

16.5 - As Partes comprometem-se a seguir regras de privacidade, proteção de dados, confidencialidade ou requisitos de segurança de informações, em conformidade com as melhores práticas e a legislação aplicável, com o objetivo de garantir a confidencialidade e o uso adequado dos Dados Pessoais e a sua não divulgação.

16.6 - Encerrada a vigência do presente instrumento, as informações e documentos recebidos deverão ser devolvidos ou destruídos de forma segura.

17 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 17.1 - O presente instrumento é celebrado em caráter irrevogável e irretratável, ficando vedado o arrependimento pelas contratantes, obrigando as partes, herdeiros e sucessores, desde a data de sua assinatura, possuindo validade autônoma, independentemente de qualquer outro ato.
- 17.2 - As partes elegem o foro da comarca de Goiânia/GO, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que se apresente, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes da aplicação deste contrato.
- 17.3 - E por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo. Podendo ainda a assinatura se dar de forma eletrônica, em documento único, conforme acima previsto.

Goiânia/GO, 08 de dezembro de 2025.

MMB LTDA

Representante Legal:

CPF:

WHY CONSULTING LTDA.

Representante Legal:

CPF:

Testemunhas:

Nome:

CPF:

Nome:

CPF:

ANEXO(I)

CRONOGRAMA MACRO DE ENTREGÁVEIS

Prazo total estimado: 12 meses (Levantamento → Go-live)

1. PLATAFORMA UNIQUE (do dia 0 ao dia 65)

- Implantação do Sistema Orçamentário;
- Implantação do Sistema de Chamados Internos;
- Desenvolvimento do Módulo Financeiro (Contas a Pagar);

2. PROJETO CRM

DEFINIÇÕES E ARQUITETURA (do dia 0 ao dia 65)

2.1 – Kickoff do Projeto

- Plano de comunicação;
- Alinhamento de stakeholders;
- Definição de responsáveis por cada área;

2.2 – Levantamento Funcional Completo

- Entrevistas com áreas Comercial, Vendas, Operações, Pós-vendas e TI;
- Coleta de fluxos atuais do SGA e CRM atual;
- Mapa AS-IS / TO-BE;

2.3 – Arquitetura de Sistema e Banco

- Definição da arquitetura geral;
- Diagrama de componentes;
- Modelo de banco relacional;
- Definição de credenciais de APIs (Infocar, Cília, EZChat, etc.);

2.4 – Documento de Escopo Consolidado

- Requisitos funcionais;
- Requisitos não-funcionais (SLA, segurança, LGPD, performance);
- Regras de negócio detalhadas;
- Versão assinada com aceite da CONTRATANTE;

3. FASE DE DESENVOLVIMENTO DO CRM – MÓDULOS PRINCIPAIS (do dia 65 ao dia 170)

3.1 – Módulo Comercial (Aquisição e Vendas)

Entregáveis:

- Pipeline (prospecção → adesão → vistoria → ativação);
- Cadastro de linhas de Produtos;
- Distribuição automática de leads;
- Cotação Multicálculo (FIPE + regras de participação);
- Gerador automático de proposta (PDF / Link);
- Termos de Aceite pelo Cliente;
- Gestão de metas e comissionamento;
- Integração com as seguradoras para cotação e fechamento;
- Desenvolvimento do Módulo Financeiro na Plataforma Unique (Contas a Receber);
- Integração com Bancos para geração de boletos;
- Integração com EZchat;
- Régua de Relacionamento;

Critérios de Aceite:

- Testes de fluxo ponta a ponta;
- Propostas geradas com dados reais;
- Integrações FIPE funcionando;

3.2 – Módulo de Vistoria Prévia (integração Infocar e Infovist)

Entregáveis:

- Checklists obrigatórios;
- Captura de fotos (Análise completa);
- Validação automática de chassi e motor;
- Integração Infovist/Infocar;
- Mesa de análise com workflow (aprovar/reprovar);

Critérios de Aceite:

- Imagens armazenadas;

- Integração com serviços externos validada;
- Aprovações funcionando com trilha de auditoria;

3.3 – Módulo CRM 360 (Gestão de Carteira) (do dia 170 ao dia 255)

Entregáveis:

- Timeline unificada do associado com visão 360;
- Cadastro de veículos, condutores, beneficiários;
- Clube de Benefícios (Postos de Combustíveis);
- Gestão de status ativo/inativo;
- Régua de Relacionamento;

Critérios de Aceite:

- Histórico do cliente consolidado;
- Dados sincronizados entre os módulos;

3.4 – Módulo de Sinistros (Eventos realizada 100% pelo Cília)

Entregáveis:

- Abertura de aviso de sinistro (upload BO + fotos) via “Cecília”;
- Integração com Cília;
- Acompanhamento de reparo;
- Orçamentos e oficinas;
- Fluxo de indenização integral;

Critérios de Aceite:

- Workflow completo do sinistro;
- Integração Cília validada;
- Regras de negócio (PT/Roubo) funcionando fim-a-fim;

3.5 – Módulo de Pós-Vendas & Sucesso do Cliente (do dia 255 ao dia 320)

Entregáveis:

- Portal Central de atendimento (SAC);
- SLA por tipo de chamado;

- Régua de retenção;
- Gestão de churn;
- Pesquisa NPS integrada;

3.6 – Dashboards e BI

Entregáveis:

- Dashboard de Vendas;
- Dashboard de Sinistralidade;
- Dashboard de Inadimplência;
- Dashboard Operacional;
- Indicadores em tempo real;

Critérios de Aceite:

- Dados atualizados automaticamente;
- Alta performance em consulta;

4. FASE DE TESTES E HOMOLOGAÇÃO (do dia 320 ao dia 340)

4.1 – Testes Técnicos

- Testes unitários;
- Testes automatizados;
- Testes de carga e performance;
- Testes de API;

4.2 – Testes Funcionais

- Cenários de uso validados com usuários chave;
- Testes do fluxo ponta a ponta;
- Teste regressivo após correções;

4.3 – Homologação e Aceite

- Rodada 1 de ajustes;
- Rodada 2 de ajustes;
- Aceite formal;

5. FASE DE IMPLANTAÇÃO E GO-LIVE (do dia 340 ao dia 355)

5.1 – Migração de Dados

- Integração dos dados do sistema legado;
- Validação de integridade;
- Importação definitiva;

5.2 – Configurações Finais

- Perfis de acesso;
- Parâmetros de operação;
- Customizações finais do cliente;

5.3 – Treinamento Oficial

- Treinamento conforme contrato;

5.4 – Plano de Virada

- Checklists de deploy;
- Plano de contingência;
- Comunicação interna;
- Suporte reforçado na primeira semana;

5.5 – Go-live

- Ativação oficial;
- Monitoramento intensivo;
- Primeira rodada de feedback;

6. FASE DE GARANTIA TÉCNICA (PÓS GO-LIVE – 6 MESES)

6.1 – Correção de Bugs

- Correções garantidas sem custo;
- Relatórios de versão;

6.2 – Ajustes menores

- Melhorias pequenas;
- Ajustes de UX;

6.3 – Transição para Suporte Rotineiro

- Atendimento via helpdesk;
- SLA operacional;