

TERMO DE REFERÊNCIA

1) NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Contratação de suporte técnico e metodológico especializado na área de sistema de informações para apoio às atividades operacionais e estratégicas da InvestSC na atração de investimentos, estruturação de Parcerias Público-Privadas (PPPs) e Concessões, bem como no desenvolvimento de dashboards executivos e mensuração de impacto institucional.

2) OBJETO

Contratação de solução de tecnologia da informação composta, de forma integrada, por um sistema de gestão de relacionamento com clientes (CRM) e um sistema de gestão de portfólio, projetos, tarefas e fluxos de trabalho (PPM), cada um dotado de funcionalidade de repositório documental.

3) ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

A contratação compreenderá o fornecimento, a implantação e a sustentação de solução integrada de CRM e PPM, incluindo diagnóstico inicial, licenças de uso, parametrização, integração, migração do histórico, capacitação, suporte e serviços técnicos sob demanda, observados os requisitos de segurança da informação, LGPD, transição, continuidade da operação e critérios de aceite definidos neste Termo de Referência.

3.1 Requisitos gerais da solução (RG)

ID	Requisito	Justificativa
RG-01	Composição da solução em duas camadas funcionais compatíveis e integráveis A solução deverá contemplar duas soluções de software — um sistema de gestão de relacionamento (CRM) e um sistema de gestão de projetos, tarefas e portfólio (PPM) —, cada qual dotada de seu próprio repositório de arquivos. As duas soluções não precisam ser fornecidas como produto único, podendo ser disponibilizadas como produtos distintos, desde que sejam compatíveis e efetivamente integradas. O requisito determinante é a capacidade e a compatibilidade de integração entre elas, de modo que operem com troca fluida, automática e contínua de informações, comportando-se, na prática, como um ambiente único de trabalho.	Os processos finalísticos da InvestSC — Atração de Investimentos e Estruturação de PPPs e Concessões — percorrem, em sequência, uma etapa de relacionamento, de natureza compatível com CRM, e uma etapa de execução e gestão de projetos, de natureza compatível com PPM, conforme demonstrado na Exposição de Motivos. A continuidade da informação não depende da utilização de um único produto, mas da compatibilidade e da integração efetiva entre as soluções. A admissão de plataformas distintas e integráveis amplia o universo de soluções aptas ao atendimento da necessidade institucional, preserva a obtenção de competitividade e evita o direcionamento a produto específico, em conformidade com o art. 31 da Lei Federal nº 13.303/2016. (Lei nº 13.303/2016)
RG-02	Integração efetiva entre os módulos CRM e PPM (requisito eliminatório) Os componentes de CRM e de PPM deverão operar de forma integrada, com troca automática e bidirecional de dados (contatos, organizações, oportunidades, projetos, responsáveis, status e documentos), por integração nativa, conector oficial homologado ou API documentada, preferencialmente, sem necessidade de cadastramento manual de informações em nenhum dos sentidos.	Ambas as áreas-fim possuem dois marcos de virada (do relacionamento para o projeto e do projeto de volta ao relacionamento de longo prazo). A ausência de integração fragmentaria o histórico institucional, exigiria retrabalho de migração manual e comprometeria a memória institucional — fragilidade expressamente reconhecida no diagnóstico estratégico da Companhia. Trata-se do requisito determinante da contratação.

ID	Requisito	Justificativa
RG-03	Repositório de documentos em ambas as camadas (requisito eliminatório) Tanto o módulo CRM quanto o módulo PPM deverão dispor de funcionalidade de repositório documental, permitindo anexar, organizar, versionar, pesquisar e controlar o acesso a documentos vinculados a contatos, oportunidades, projetos e tarefas, ao longo de todo o ciclo de vida dos processos.	A gestão documental é requisito transversal a todas as fases dos processos finalísticos: propostas, contratos, estudos técnicos, editais, minutas, atas e documentação dirigida aos órgãos de controle precisam ser organizados, versionados e preservados. Como empresa estatal sujeita a controle externo, a rastreabilidade documental é condição de conformidade, e não mera conveniência.
RG-04	Modelo de fornecimento em nuvem (SaaS) A solução deverá ser provida no modelo de software como serviço (SaaS), hospedada em nuvem, acessível via navegador web, sem necessidade de instalação de infraestrutura local de servidores, com aplicativo móvel para os principais sistemas operacionais (Android e iOS).	O modelo SaaS elimina investimento em infraestrutura própria, assegura atualizações contínuas sem custo adicional, garante acesso remoto à equipe em missões, eventos e agendas externas — rotina típica das áreas-fim — e é o padrão de mercado para as categorias de software demandadas, ampliando o universo de fornecedores aptos.
RG-05	Interface e suporte em língua portuguesa A interface de usuário da solução deverá estar disponível em língua portuguesa (pt-BR). O suporte técnico deverá ser prestado em português, em horário comercial, no mínimo.	Reduz a curva de aprendizado, favorece a adoção pelos usuários internos e pelos clientes apoiados (Secretarias Municipais e Estaduais) e diminui o risco de subutilização da ferramenta — fator crítico de sucesso em projetos de transformação digital.
RG-06	Avaliação da solução atual e estratégia de transição A contratada deverá realizar avaliação da maturidade da solução atual simplificada da InvestSC, contemplando processos, dados, indicadores, governança e arquitetura da informação, apresentando diagnóstico de aderência aos requisitos da solução definitiva e plano de transição para o ambiente corporativo a ser implantado.	Considerando que a InvestSC já utiliza um sistema simplificado para suporte aos seus processos finalísticos, faz-se necessária a validação de sua aderência, bem como a definição da estratégia de evolução, integração e migração para a solução definitiva, preservando a memória institucional já constituída durante a estruturação do modelo operacional.

ID	Requisito	Justificativa
RG-07	Governança dos Dados e Processos A solução deverá permitir a definição de responsáveis pelos dados, indicadores e fluxos de trabalho, histórico de alterações e mecanismos de controle que assegurem a integridade e rastreabilidade das informações institucionais.	Os processos finalísticos da InvestSC dependem da qualidade, consistência e confiabilidade das informações registradas, sendo necessária a definição clara de responsabilidades para garantir sua manutenção ao longo do tempo.

3.2 Requisitos funcionais do módulo de gestão de relacionamento – CRM (RC)

ID	Requisito	Justificativa
RC-01	Cadastro unificado de contatos, organizações e oportunidades Gestão centralizada de registros de pessoas (contatos), organizações (empresas, investidores, Secretarias Municipais e Estaduais, órgãos públicos) e oportunidades de negócio (leads), com vinculação entre os registros e registro automático do histórico completo de interações (e-mails, reuniões, ligações, anotações e tarefas) em linha do tempo.	O ciclo de atração de investimentos dura de dois a três anos entre o primeiro contato e a decisão de investir. A preservação do histórico de relacionamento em base única elimina a dependência de controles pessoais dispersos e mitiga a perda de memória institucional em caso de rotatividade de equipe, risco apontado no diagnóstico da Companhia.
RC-02	Funis comerciais múltiplos e personalizáveis Criação de múltiplos funis (pipelines) com estágios, nomenclaturas, campos e regras próprias para cada processo de negócio — no mínimo um funil para Atração de Investimentos (promoção, facilitação) e um para a fase comercial de PPPs e Concessões (prospecção e venda a municípios e ao Estado), incluindo etapa de acompanhamento de qualificação em comitês de governança (CGPPI/CGPPP), quando aplicável.	As duas áreas-fim possuem funis com estágios e marcos de virada distintos. Funis configuráveis permitem modelar fielmente cada processo — inclusive a etapa de governança prévia ao funil comercial no atendimento ao Estado — sem adaptações forçadas que distorçam os indicadores.
RC-03	Qualificação, pontuação e priorização de leads Mecanismos de classificação e pontuação (scoring) de oportunidades por critérios configuráveis (estágio, valor potencial de investimento, probabilidade, setor, origem e potencial de desenvolvimento regional), com priorização e segmentação de carteiras por responsável e por equipe.	O corpo técnico é recurso escasso e qualificado. A priorização baseada em valor, probabilidade e potencial de desenvolvimento regional direciona o esforço comercial para as oportunidades de maior retorno em empregos, investimento e ICMS, e permite equilibrar a captação entre as regiões do Estado, ampliando o alcance territorial dos benefícios econômicos e a eficiência da captação.

ID	Requisito	Justificativa
RC-04	Automação de fluxos comerciais (workflows) Motor de automação configurável sem programação, capaz de executar ações a partir de gatilhos e condições: atribuição automática de responsáveis, criação de tarefas e lembretes, atualização de campos e estágios, envio de notificações internas e alertas de inatividade de oportunidades.	Reduz o esforço manual em tarefas administrativas e de acompanhamento, padroniza a execução do processo comercial e assegura tempestividade no atendimento ao investidor e às Secretarias — fator competitivo decisivo na disputa por investimentos entre estados e países.
RC-05	Sequências automatizadas de comunicação e follow-up Criação de sequências de contatos (cadências) com e-mails personalizados e tarefas programadas, com interrupção automática mediante resposta do destinatário, para sustentação de relacionamento de longo prazo com leads, investidores e entes públicos.	Dado o ciclo plurianual de maturação do investimento, o cultivo contínuo e disciplinado do relacionamento é determinante para a conversão. A automação de cadências garante que nenhum lead seja esquecido, independentemente da agenda da equipe.
RC-06	Integração com e-mail corporativo e calendário Integração bidirecional com as plataformas corporativas de e-mail e calendário, com registro automático das comunicações no histórico do contato/oportunidade, rastreamento de abertura e cliques, modelos (templates) de e-mail e funcionalidade de agendamento de reuniões por link de auto-agendamento.	Captura o relacionamento onde ele de fato ocorre (e-mail e agenda), sem digitação redundante, garantindo completude do histórico com mínimo esforço da equipe e profissionalizando a marcação de reuniões com investidores e Secretarias.
RC-07	Previsão de captação e gestão de metas Funcionalidades de previsão (forecast) baseadas no funil — valor ponderado por estágio e probabilidade — e de definição e acompanhamento de metas por equipe e por responsável.	Confere previsibilidade ao fluxo anual de captação de investimentos, subsidia o planejamento da Diretoria e fornece base objetiva para a gestão de desempenho das equipes comerciais.
RC-08	Campos personalizados e formulários de captação Criação ilimitada de campos personalizados nos registros (contatos, organizações e oportunidades) e de formulários web para captação estruturada de demandas e leads (por exemplo, pedidos de proposta de Secretarias Municipais e manifestações de interesse de investidores).	Permite modelar as informações específicas do negócio público (ente federativo, setor, modalidade de parceria, estágio de qualificação) e estruturar a porta de entrada de demandas, padronizando a coleta de informações preliminares dos projetos.

ID	Requisito	Justificativa
RC-09	Relatórios e painéis analíticos do funil Construtor de relatórios e dashboards personalizáveis sobre quaisquer dados do CRM, contemplando, no mínimo: novos contatos por período, leads e oportunidades por estágio, taxas de conversão entre estágios, tempo médio por estágio, captação prevista e realizada, e desempenho por responsável e por origem.	Gera os indicadores aderentes às boas práticas internacionais de agências de promoção de investimentos (OCDE, GIZ/WAIPA), fortalecendo a gestão baseada em dados e a prestação de contas à administração e aos órgãos de controle.
RC-10	Suporte ao relacionamento de longo prazo (aftercare e gestão contratual) Capacidade de gerir relacionamentos continuados posteriores à execução dos projetos: acompanhamento de empresas estabelecidas (aftercare e advocacy) e gestão do relacionamento ao longo da vigência dos contratos de PPP, com registros, lembretes periódicos e segmentação dessas carteiras.	O segundo marco de virada de cada processo devolve a operação ao relacionamento de longo prazo. O aftercare estimula o reinvestimento e o monitoramento do ambiente de negócios, e o acompanhamento contratual endereça a baixa capacidade instalada de gestão de contratos apontada no diagnóstico da Companhia.
RC-11	Controle de acesso por perfis e equipes Gestão de permissões por papel, equipe e hierarquia, com segregação de visibilidade entre carteiras e registros, e possibilidade de restrição de edição e exclusão de registros.	Assegura a segregação adequada entre as carteiras das duas áreas-fim, protege informações comercialmente sensíveis de investidores e atende aos requisitos de governança e controle interno próprios de empresa estatal.

3.3 Requisitos funcionais do módulo de gestão de projetos, tarefas e portfólio – PPM (RP)

ID	Requisito	Justificativa
RP-01	Estrutura hierárquica de organização do trabalho Organização do trabalho em níveis hierárquicos configuráveis — no mínimo: área/portfólio, projeto, fase/lista, tarefa e subtarefa — com checklists, responsáveis múltiplos, prazos, prioridades e status personalizáveis por tipo de projeto.	O ciclo de estruturação de PPPs e Concessões organiza-se em fases sucessivas (preparatória, estudos técnicos, pós-estudos e encerramento), cada qual com entregas e pontos de controle. A hierarquia configurável permite espelhar fielmente essa estrutura, bem como a dos projetos de facilitação da Atração de Investimentos.
RP-02	Visão consolidada de portfólio (PPM) Visão executiva consolidada da carteira de projetos, com agregação de status, progresso, marcos, prazos e responsáveis	A Companhia administra carteira da ordem de 17 projetos simultâneos de estruturação, somando cerca de R\$ 4 bilhões, distribuídos por diferentes

ID	Requisito	Justificativa
	de múltiplos projetos em painéis únicos, permitindo comparação, priorização e identificação de projetos em risco.	estágios de maturação. A gestão por portfólio é indispensável para priorização, alocação do corpo técnico e reporte executivo à Diretoria e aos órgãos de governança.
RP-03	Múltiplas visualizações do trabalho Visualização dos mesmos dados em formatos alternativos, no mínimo: lista, quadro kanban, cronograma/linha do tempo (Gantt), calendário, tabela e carga de trabalho (workload) por responsável.	Perfis distintos de usuário demandam visões distintas: a equipe técnica opera por tarefas (lista/kanban), a coordenação por cronograma e dependências (Gantt) e a gestão por capacidade da equipe (workload), maximizando a utilidade da ferramenta sem retrabalho de consolidação.
RP-04	Marcos, dependências e caminho crítico Definição de marcos (milestones) e de dependências entre tarefas e fases, com replanejamento automático de datas encadeadas e sinalização de atrasos e seus impactos no cronograma.	O processo de desestatização possui marcos com pontos de controle externo (consulta e audiência pública, manifestação dos órgãos de controle, licitação). A gestão de dependências antecipa gargalos e protege prazos cujo descumprimento gera impacto institucional e reputacional.
RP-05	Modelos (templates) de projetos e processos Criação e reutilização de modelos padronizados de projetos, fases, listas de tarefas e checklists, permitindo instanciar novos projetos a partir das estruturas-padrão de cada tipo de processo (estruturação para municípios, estruturação para o Estado, projeto de facilitação de investimento).	Padroniza a execução, reduz o tempo de setup de cada novo projeto, incorpora as lições aprendidas às estruturas-padrão e garante que etapas obrigatórias — inclusive as de governança e controle — não sejam omitidas.
RP-06	Automações de fluxo de trabalho Motor de automação configurável sem programação: mudanças de status disparando atribuições, notificações, criação de tarefas subsequentes, movimentação entre fases e atualização de campos.	Reduz o esforço administrativo de coordenação, assegura a passagem fluida entre fases do projeto e libera o corpo técnico para as atividades de maior valor agregado, em linha com os ganhos de produtividade pretendidos.
RP-07	Campos personalizados e formulários de demanda Campos personalizados em projetos e tarefas (por exemplo: ente contratante, modalidade, valor estimado de investimento, estágio de maturação) e formulários para abertura estruturada de demandas internas.	Permite classificar a carteira segundo as dimensões relevantes ao negócio e aos indicadores estratégicos, viabilizando filtros, segmentações e relatórios aderentes às necessidades de gestão e governança.

ID	Requisito	Justificativa
RP-08	Apontamento de tempo e estimativas Registro de tempo trabalhado (time tracking) e de estimativas de esforço por tarefa e por projeto, com relatórios de horas por projeto, fase e responsável.	Fornece base objetiva para dimensionamento de equipe, custeio de projetos, avaliação de capacidade instalada e negociação de prazos — informação hoje inexistente nos controles dispersos da Companhia.
RP-09	Metas, indicadores e dashboards operacionais e executivos Definição de metas vinculadas a tarefas e projetos e construção de dashboards personalizados em níveis operacional e executivo, com widgets de progresso, marcos cumpridos, prazos, carga de trabalho e desempenho da carteira, e filtros e segmentações configuráveis.	Converte o uso da ferramenta em informação gerencial: apoia as reuniões de acompanhamento, o monitoramento dos indicadores estratégicos definidos na contratação e a prestação de contas periódicas à administração e aos órgãos de controle.
RP-10	Colaboração contextual e documentos colaborativos Comentários e menções em tarefas e documentos, atribuição de comentários como pendências, edição colaborativa de documentos e wikis internas vinculadas aos projetos, e quadros brancos ou recursos equivalentes de ideação.	Concentra a comunicação no contexto de cada tarefa e projeto, reduzindo a dispersão de decisões em e-mails e mensagens avulsas e reforçando a rastreabilidade de cada decisão — registro de quem decidiu o quê, quando e por quê.
RP-11	Acesso controlado de convidados externos Inclusão de usuários convidados (externos) com permissões restritas a projetos ou pastas específicas, sem custo de licença integral, para colaboração com clientes apoiados (Secretarias, municípios) e prestadores envolvidos nos projetos.	Os projetos de estruturação envolvem ativamente o ente contratante e consultorias técnicas. O acesso externo controlado institucionaliza essa colaboração com segregação adequada de informações e sem onerar o quantitativo de licenças plenas.

3.4 Requisitos de repositório documental (RD)

ID	Requisito	Justificativa
RD-01	Repositório documental vinculado aos registros de negócio Armazenamento de documentos diretamente vinculados aos objetos de negócio, contatos, organizações e oportunidades no CRM; projetos, fases e tarefas no PPM, com organização hierárquica em pastas e bibliotecas e capacidade de armazenamento	Cada etapa dos processos finalísticos produz documentos (propostas, contratos, estudos, editais, minutas, atas, notas técnicas e pareceres de comitês). A vinculação do documento ao registro de negócio preserva o contexto e elimina repositórios paralelos desconectados do fluxo de trabalho.

ID	Requisito	Justificativa
	compatível com o volume documental da Companhia, não inferior a 100 GB ou ilimitada.	
RD-02	Controle de versões Versionamento automático de documentos, com histórico de versões, identificação de autor e data de cada versão e possibilidade de restauração de versões anteriores.	Estudos técnicos, minutas de edital e de contrato passam por múltiplas rodadas de revisão, inclusive com órgãos de controle. O versionamento garante a integridade do histórico e a recuperação de qualquer estágio do documento, requisito de rastreabilidade em estatal sujeita a controle externo.
RD-03	Busca e pré-visualização Pesquisa de documentos por nome, metadados e, desejavelmente, por conteúdo (busca textual integral), com pré-visualização dos formatos usuais (PDF, documentos de texto, planilhas e apresentações) sem necessidade de download.	Acelera a localização de informações em uma base documental crescente, reduz retrabalho e suporta respostas tempestivas a demandas de investidores, clientes e órgãos de controle.
RD-04	Permissões de acesso em nível de documento e pasta Controle de acesso granular a documentos e pastas, com perfis de leitura, edição e administração, e possibilidade de compartilhamento externo controlado, com prazo de expiração e revogação.	Os documentos das áreas-fim incluem informações comercialmente sensíveis de investidores e conteúdos pré-decisórios de projetos de desestatização. A segregação de acesso protege o sigilo necessário e atende à LGPD e às normas de segurança da informação.
RD-05	Trilha de auditoria documental Registro de eventos sobre documentos (criação, visualização, edição, download, compartilhamento e exclusão), com identificação de usuário, data e hora, consultável pelos administradores.	Garante rastreabilidade de cada etapa, responsável e decisão sobre os documentos — condição essencial em uma estatal sujeita a controle externo, conforme assentado na Exposição de Motivos.

3.5 Requisitos de integração entre CRM e PPM (IN)

ID	Requisito	Justificativa
IN-01	Conversão automática no primeiro marco de virada (relacionamento → projeto) Ao atingir o marco de conversão no CRM (assinatura de contrato, na Estruturação; conversão do lead em projeto de atração, na Atração de Investimentos), a solução deverá instanciar automaticamente o	A assinatura do contrato (PPPs) e a conversão do lead (Atração) são os marcos que encerram a fase comercial e instanciam um projeto gerenciável. A transição automática preserva a continuidade da informação no exato momento da virada — fundamento técnico

ID	Requisito	Justificativa
	projeto correspondente no módulo PPM — a partir do modelo (template) aplicável — transportando os dados cadastrais, o responsável, o histórico relevante e os vínculos documentais, sem qualquer recadastramento manual.	central da Exposição de Motivos — e elimina retrabalho e perda de histórico.
IN-02	Retorno automático no segundo marco de virada (projeto → relacionamento) Ao encerramento do projeto no PPM (transferência do ativo, na Estruturação; concretização do investimento, na Atração), a solução deverá atualizar automaticamente o registro correspondente no CRM, instanciando o acompanhamento de longo prazo (gestão da vigência do contrato de PPP; aftercare e advocacy), com preservação do histórico e dos documentos.	O ciclo de valor não termina com a entrega do projeto: a gestão dos contratos de PPP ao longo de sua vigência e o aftercare junto às empresas estabelecidas são relacionamento continuado, cuja qualidade depende do histórico acumulado nas fases anteriores.
IN-03	Sincronização bidirecional de dados-chave Sincronização contínua e bidirecional, entre CRM e PPM, dos dados-chave compartilhados: organização/cliente, contatos vinculados, responsável, status consolidado, valores e documentos referenciados, com regras configuráveis de mapeamento de campos e tratamento de conflitos.	Evita divergência de informação entre as camadas (versões conflitantes do mesmo dado), garante visão única e confiável do cliente e do projeto e sustenta a consistência dos indicadores estratégicos extraídos das duas plataformas.
IN-04	API aberta e documentada, com webhooks Ambos os componentes deverão expor API pública e documentada (REST ou equivalente) e mecanismos de eventos (webhooks), permitindo construir, manter e evoluir integrações entre si e com sistemas futuros da Companhia, sem dependência exclusiva do fornecedor.	Assegura a perenidade e a evolução da integração ao longo do contrato, viabiliza futuras conexões (ferramentas de BI, sistemas corporativos, portais) e mitiga o risco de aprisionamento tecnológico (vendor lock-in), em favor do interesse público.
IN-05	Autenticação unificada e experiência integrada Suporte a autenticação única (SSO) nos dois componentes, com provisionamento de usuários a partir do diretório corporativo, de modo que o usuário transite entre CRM e PPM sem múltiplas credenciais. A CONTRATADA deverá, ainda, avaliar e implementar as interfaces necessárias com sistemas, plataformas e bases institucionais existentes, por meio de API, webservice, conector, intercâmbio de arquivos estruturados ou outro mecanismo tecnicamente viável, conforme as condições de acesso disponibilizadas pela InvestSC ou pelos responsáveis pelos respectivos sistemas.	Reduz atrito de uso e risco de credenciais fracas ou reutilizadas, simplifica a administração de acessos (concessão e revogação centralizadas) e reforça a percepção de solução única e contínua pelas equipes.

3.6 Requisitos não funcionais: nuvem, segurança e proteção de dados (NF)

ID	Requisito	Justificativa
NF-01	Disponibilidade e desempenho Disponibilidade mensal mínima de 99,5% (excetuadas manutenções programadas previamente comunicadas), com compromisso formal de nível de serviço (SLA) e relatórios de disponibilidade acessíveis à contratante.	A solução suportará a operação diária das duas áreas-fim e o relacionamento com investidores e entes públicos; indisponibilidades comprometem prazos, tempestividade de atendimento e a própria credibilidade institucional.
NF-02	Segurança da informação e sigilo dos dados A solução deverá garantir a proteção das informações contra acesso não autorizado em todas as etapas — tanto durante a transmissão quanto no armazenamento em nuvem, oferecer mecanismos reforçados de verificação de identidade dos usuários e permitir que cada pessoa acesse apenas as informações pertinentes à sua função. O provedor deverá comprovar, por meio de certificações de segurança reconhecidas pelo mercado e auditadas por terceiros independentes, que adota boas práticas consolidadas de proteção da informação.	A solução armazenará informações comercialmente sensíveis de investidores e conteúdos pré-decisórios de projetos de desestatização hospedados em nuvem. Essas salvaguardas asseguram que o sigilo dessas informações seja preservado mesmo fora da infraestrutura da Companhia: os dados permanecem ilegíveis para quem não tem autorização, o risco de acesso indevido por credenciais comprometidas é drasticamente reduzido e as certificações independentes oferecem garantia objetiva e verificável, de que o fornecedor protege as informações de forma adequada e continuamente auditada.
NF-03	Conformidade com a LGPD e tratamento de dados Conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), com celebração de acordo de tratamento de dados que define a contratada como operadora e a InvestSC como controladora, indicação da localização do armazenamento dos dados, notificação obrigatória de incidentes de segurança em prazo definido e vedação de uso dos dados para finalidades alheias ao contrato.	A base de contatos do CRM contém dados pessoais de representantes de investidores e agentes públicos. A formalização dos papéis de tratamento e das obrigações de notificação é exigência legal e condição de gestão de risco da Companhia perante a ANPD e os órgãos de controle.
NF-04	Trilhas de auditoria da plataforma Registro de logs de auditoria das ações relevantes dos usuários e administradores (autenticação, alterações de permissão, criação, edição e exclusão de registros), com retenção mínima de 12 meses e exportação sob demanda.	Permite apuração de incidentes, suporta auditorias internas e externas e materializa a rastreabilidade de etapas, responsáveis e decisões exigida de empresa estatal.
NF-05	Backup, portabilidade e reversibilidade O provedor deverá manter cópias de segurança que assegurem a recuperação das informações em caso de falha ou	Essas garantias asseguram que a memória institucional construída na solução permaneça patrimônio da Companhia em qualquer cenário: a

ID	Requisito	Justificativa
	incidente, sem perda relevante de dados. Ao término ou rescisão do contrato, a totalidade dos dados e documentos da contratante deverá ser devolvida em formatos que permitam sua leitura e reaproveitamento em outras ferramentas, sem custo adicional, seguida da eliminação comprovada de todas as informações remanescentes nos sistemas do fornecedor.	operação não é interrompida por falhas técnicas, a InvestSC mantém plena liberdade para trocar de fornecedor no futuro sem perder seu histórico — evitando a dependência tecnológica — e o sigilo das informações é preservado mesmo após o encerramento do contrato, pois nada permanece nos sistemas do antigo fornecedor.
NF-06	Atualizações e evolução contínua Fornecimento contínuo de atualizações, correções e novas funcionalidades das plataformas durante a vigência contratual, sem custo adicional, no modelo padrão de evolução de soluções SaaS.	Mantém a solução tecnologicamente atual e segura ao longo de todo o contrato, sem necessidade de novos investimentos em versões ou upgrades — benefício intrínseco ao modelo de contratação em nuvem.

3.7 Serviços associados à contratação (SV)

Em consonância com a Exposição de Motivos, a contratação compreende seis eixos estrategicamente indissociáveis, diagnóstico inicial; fornecimento de licenças; implantação, parametrização e integração; suporte à definição de indicadores; desenvolvimento de dashboards; e capacitação e transferência de conhecimento.

ID	Requisito	Justificativa
SV-01	Fornecimento de licenças de uso Disponibilização das licenças de uso dos módulos CRM e PPM para os usuários da InvestSC e, quando aplicável, para os clientes por ela apoiados, em quantitativo dimensionado conforme a equipe e a carteira de projetos, com possibilidade de acréscimo e supressão nos limites legais.	É o eixo que viabiliza o uso das ferramentas. O dimensionamento flexível acompanha o crescimento acelerado da carteira de projetos e das agendas institucionais da Companhia, evitando tanto a supercontratação quanto a ociosidade de licenças.
SV-02	Implantação, parametrização e integração das plataformas Serviços de configuração das plataformas como ambiente centralizado de trabalho: arquitetura organizacional, usuários e permissões, fluxos operacionais, status e prioridades, modelos padronizados, automações, visualizações executivas e operacionais e, sobretudo, a implementação e homologação da integração efetiva entre CRM e PPM e a estruturação dos repositórios documentais.	A ferramenta sem parametrização adequada não reflete os processos finalísticos nem entrega os marcos de virada sem recadastramento. A implantação assistida reduz o risco de adoção e materializa, na prática, os requisitos de integração e de gestão documental desta contratação.

ID	Requisito	Justificativa
SV-03	Suporte na definição de indicadores estratégicos Apoio técnico e metodológico à InvestSC na definição dos indicadores de monitoramento e governança — cuja concepção e validação caberão à própria Companhia —, compreendendo a facilitação das discussões, a sistematização das métricas, fórmulas de cálculo, fontes de dados, periodicidades e responsáveis definidos pela InvestSC, e sua consolidação em dicionário metodológico, bem como a configuração desses indicadores nas plataformas.	A definição dos indicadores é prerrogativa da InvestSC, detentora do conhecimento do negócio e dos compromissos de governança. O papel da contratada é de suporte: aportar método, sistematizar as decisões da Companhia e materializá-las nas plataformas, assegurando que os indicadores definidos internamente sejam mensuráveis, comparáveis no tempo, auditáveis e aderentes às boas práticas de agências de promoção de investimentos.
SV-04	Desenvolvimento de dashboards executivos e operacionais Construção dos painéis de monitoramento visual e analítico da carteira de projetos e do funil comercial, em níveis executivo e operacional, com filtros e segmentações adequados, validados e homologados junto à equipe da InvestSC.	Apoia as reuniões de acompanhamento e os processos decisórios da Diretoria, dá visibilidade consolidada ao pipeline e à carteira e instrumentaliza a prestação de contas à governança e aos órgãos de controle.
SV-05	Capacitação e transferência de conhecimento Treinamento das equipes técnica e gerencial da InvestSC no uso das plataformas, na leitura dos indicadores, na interpretação dos dashboards e na condução das rotinas de acompanhamento e governança, com material didático e trilhas por perfil de usuário.	Assegura a autonomia da Companhia na operação e sustentação da solução, condição de perenidade do investimento e de mitigação do risco de subutilização — causa frequente de insucesso em contratações de software.

4) QUANTIDADE E UNIDADE DE MEDIDA

A contratação será dimensionada conforme os seguintes quantitativos e unidades de medida:

Item	Componente	Quantidade	Unidade de medida
1	Diagnóstico inicial e plano de implantação e transição	1	Entregável
2	Implantação, parametrização e integração inicial da solução CRM e PPM	1	Solução implantada
3	Licenças operacionais do sistema PPM	20	Licença mensal por usuário

4	Licenças de consulta do sistema PPM	6	Licença mensal por usuário
5	Licenças operacionais do sistema CRM	9	Licença mensal por usuário
6	Licenças de consulta do sistema CRM	6	Licença mensal por usuário
7	Serviços técnicos especializados sob demanda	400	Horas de Serviço Técnico Especializado - HSTE

O quantitativo máximo estimado é de 400 HSTEs durante os 12 meses de vigência contratual. O catálogo de serviços deverá indicar a equivalência de esforço, os níveis de complexidade e as entregas correspondentes.

5) JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Os quantitativos foram estimados com base no levantamento dos usuários que participarão diretamente da operação e do acompanhamento da solução, considerando as atribuições atuais das áreas da InvestSC e a previsão de ampliação da equipe. A necessidade de cada componente é justificada da seguinte forma:

Componente	Justificativa da necessidade e do quantitativo
Diagnóstico inicial e plano de implantação e transição – 1 entregável	Será realizado um único diagnóstico institucional, abrangendo os processos, dados, documentos, indicadores, sistemas, integrações, perfis de usuários e modelo de governança relacionados à atração de investimentos e à gestão de projetos de PPPs e Concessões. O produto deverá identificar lacunas e necessidades de adequação, avaliar a solução simplificada atualmente utilizada e subsidiar o plano de implantação, migração e transição para a solução definitiva.
Implantação, parametrização e integração inicial – 1 solução implantada	A quantidade corresponde à implantação de uma única solução corporativa integrada, composta pelos sistemas CRM e PPM. O serviço deverá contemplar a configuração inicial dos processos, funis, projetos, fluxos, campos, formulários, perfis de acesso, automações, indicadores, painéis e repositórios documentais, além da integração entre os sistemas, migração dos dados, capacitação e entrada em produção.

Licenças operacionais do PPM – até 20 usuários durante os 12 meses.	O quantitativo corresponde ao limite máximo de 20 usuários operacionais durante a vigência contratual, responsáveis por registrar, atualizar e acompanhar projetos, tarefas, prazos, responsáveis e entregas. As licenças serão ativadas gradualmente, conforme o avanço da implantação e a capacitação dos respectivos usuários.
Licenças de consulta do PPM – até 6 usuários durante os 12 meses.	O quantitativo corresponde ao limite máximo de 6 usuários de consulta durante a vigência contratual, destinados ao acompanhamento da carteira de projetos, dos indicadores, dos prazos e dos resultados institucionais, sem atuação direta na atualização cotidiana das informações. As licenças serão ativadas gradualmente, conforme a disponibilização da solução e a capacitação dos usuários.
Licenças operacionais do CRM – até 9 usuários durante os 12 meses.	O quantitativo corresponde ao limite máximo de 9 usuários operacionais durante a vigência contratual, sendo 6 responsáveis pelo registro e acompanhamento dos relacionamentos, empresas, investidores e oportunidades e 3 destinados à administração da solução, à revisão de fluxos e ao acompanhamento dos indicadores. As licenças serão ativadas gradualmente, conforme o avanço da implantação e a capacitação dos respectivos usuários.
Licenças de consulta do CRM – até 6 usuários durante os 12 meses.	O quantitativo corresponde ao limite máximo de 6 usuários de consulta durante a vigência contratual, destinados à consulta de informações estratégicas sobre empresas, investidores, oportunidades, interações e resultados, sem atuação direta na operação cotidiana do sistema. As licenças serão ativadas gradualmente, conforme a disponibilização da solução e a capacitação dos usuários.
Hora Serviço Técnico Especializado (HSTE) - até 400 HSTEs durante os 12 meses.	As HSTEs serão utilizadas exclusivamente para demandas evolutivas, adicionais e não contempladas no escopo do diagnóstico ou da implantação inicial, limitadas ao quantitativo máximo estimado de 400 HSTEs durante a vigência contratual. Poderão compreender novos microprocessos, parametrizações, automações, integrações, painéis e relatórios solicitados após a definição e homologação da solução inicial. As atividades necessárias ao diagnóstico, à parametrização, à configuração, à integração, à migração, à otimização, aos testes, às correções e à entrada em produção da solução inicial deverão estar integralmente incluídas nos preços dos respectivos itens, não podendo ser remuneradas novamente por meio de HSTEs. A utilização das HSTEs ocorrerá sob demanda, sem obrigação de consumo integral, e dependerá de solicitação e autorização prévia da InvestSC, mediante Ordem de Serviço que identifique a demanda, o entregável, a quantidade de HSTEs, o prazo e os critérios de aceite, vedada qualquer cobrança em duplicidade.

Os quantitativos de licenças representam os limites máximos de usuários durante os 12 meses de vigência contratual, não correspondendo à contratação mensal de novos usuários. A ativação ocorrerá gradualmente, conforme o avanço da implantação, a conclusão das configurações e a capacitação das equipes. O

pagamento será proporcional às licenças efetivamente ativadas e disponibilizadas em cada mês, mediante autorização da InvestSC.

6) JUSTIFICATIVA PARA A EXIGÊNCIA OU INDICAÇÃO DE MARCA/MODELO, CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE OU DE CARTA DE SOLIDARIEDADE

Não se aplica.

7) VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (PESQUISA DE MERCADO)

O valor estimado da contratação será apurado mediante pesquisa de mercado, de caráter sigiloso, contemplando, sempre que possível, no mínimo três cotações válidas e comparáveis de fornecedores do ramo, além de preços públicos, contratações similares e valores oficiais disponibilizados pelos fabricantes das plataformas. A estimativa deverá considerar separadamente os preços unitários mensais das licenças de CRM e PPM, o preço fixo do diagnóstico e da implantação inicial e o preço unitário das HSTes destinadas aos serviços técnicos sob demanda. Após a análise crítica dos valores coletados e a exclusão justificada de preços inexequíveis ou excessivamente elevados, o valor estimado total será consolidado na planilha orçamentária reservada do processo, em conformidade com o art. 9º do Regulamento de Licitações e Contratos da InvestSC.

8) PROPOSTA

A proposta deverá atender aos requisitos previstos neste Termo de Referência e possuir prazo de validade mínimo de 60 (sessenta) dias, contado da data de sua apresentação. Deverá conter a descrição técnica da solução ofertada, a indicação das plataformas e dos respectivos planos de licenciamento, a metodologia de diagnóstico e implantação, o cronograma, a composição da equipe, o catálogo de serviços e HSTes, os níveis de suporte e serviço, bem como a discriminação dos preços das licenças, do diagnóstico, da implantação e dos serviços sob demanda. Deverão ser anexados catálogos, manuais, fichas técnicas ou documentos equivalentes que permitam verificar o atendimento aos requisitos funcionais, de integração, segurança, privacidade, armazenamento, suporte e portabilidade dos dados previstos neste Termo de Referência. Os preços mensais das licenças deverão contemplar todos os custos de suporte, sustentação, manutenção e infraestrutura necessários ao funcionamento da solução, não sendo admitida cobrança separada por esses serviços.

9) DEFINIÇÃO DO MODELO DE CONTRATAÇÃO, DO MODO DE DISPUTA E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

A definição do modelo de contratação, do modo de disputa e do critério de julgamento ocorrerá após a realização da pesquisa de preços e a análise dos valores praticados no mercado, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da InvestSC.

O valor global estimado será apurado a partir dos quantitativos máximos previstos e dos preços unitários apresentados para o diagnóstico, a implantação, as licenças e as HSTes. A definição quanto ao agrupamento dos itens e à forma de adjudicação também será realizada após a pesquisa de mercado, considerando a necessidade de responsabilidade integrada pela implantação, pelo funcionamento, pela integração, pela segurança, pelo suporte e pela continuidade da solução de CRM e PPM.

10) REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

A LICITANTE deverá comprovar sua habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação técnica e capacidade econômico-financeira, mediante apresentação dos documentos previstos no instrumento convocatório e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos aplicável à InvestSC.

Para comprovação da qualificação técnica, deverá apresentar:

I – um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem experiência compatível com o objeto, especialmente em:

- a) diagnóstico e modelagem de processos;
- b) implantação, parametrização ou integração de sistemas de informação, incluindo soluções de CRM, PPM ou similares;
- c) migração ou governança de dados; e
- d) desenvolvimento de indicadores, relatórios ou painéis gerenciais.

II – declaração de que disponibilizará equipe técnica com formação e experiência compatíveis com as atividades previstas neste Termo de Referência.

A LICITANTE vencedora deverá apresentar, antes da assinatura do contrato ou no prazo definido pela InvestSC, a relação da equipe técnica, acompanhada dos respectivos currículos e documentos comprobatórios, bem como a matriz de execução das atividades.

Será admitido que um mesmo profissional desempenhe mais de uma função, desde que possua qualificação compatível. A substituição de integrante da equipe dependerá de prévia anuência da InvestSC e somente será permitida por profissional com qualificação equivalente ou superior.

As exigências justificam-se pela complexidade do objeto e deverão permanecer restritas às parcelas técnica ou economicamente relevantes, sem impor condições que restrinjam injustificadamente a competitividade.

11) TRATAMENTO DIFERENCIADO À ME/EPP (ENTIDADES PREFERENCIAIS)

O tratamento diferenciado aplicável às microempresas e empresas de pequeno porte será definido após a conclusão da pesquisa formal de preços e a consolidação do valor estimado da contratação, observadas as disposições da Lei Complementar Federal nº 123/2006 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da InvestSC.

12) CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo dos respectivos produtos ou serviços. O diagnóstico e a implantação inicial serão pagos após a entrega e o aceite dos respectivos produtos; as licenças, incluindo o suporte e a sustentação da solução, serão pagas mensalmente, conforme os quantitativos efetivamente ativados; e os serviços mensurados por HSTes serão pagos de acordo com as unidades efetivamente executadas e aprovadas no período. A

CONTRATADA deverá apresentar a nota fiscal eletrônica, fatura ou documento equivalente, acompanhada das certidões de regularidade perante o INSS, o FGTS e a Fazenda Pública do Estado de Santa Catarina. Os pagamentos observarão o cronograma da Secretaria de Estado da Fazenda de Santa Catarina e as demais disposições do contrato.

O pagamento ficará condicionado à comprovação da execução, à medição e ao aceite das respectivas licenças, entregas e serviços, conforme os requisitos deste Termo de Referência, o cronograma aprovado e, quando aplicável, a respectiva Ordem de Serviço.

13) CRITÉRIOS DE REAJUSTE

Reajuste: Os preços são fixos e irredutíveis pelo prazo de um ano, contado da data de apresentação da proposta. Em caso de prorrogação contratual e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços das licenças, dos entregáveis, do suporte e das HSTes poderão ser reajustados após o interregno mínimo de um ano, pela variação acumulada do IPCA, ou por outro índice que venha a substituí-lo, exclusivamente quanto às obrigações executadas após a ocorrência da anualidade, na forma dos artigos 146 e seguintes do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da InvestSC.

Reequilíbrio econômico-financeiro: Ocorrendo fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, força maior, caso fortuito ou fato do príncipe que configure álea econômica extraordinária e extracontratual, os preços poderão ser revistos, mediante solicitação acompanhada da respectiva comprovação, na forma dos artigos 151 e 152 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da InvestSC. Alterações comerciais promovidas pelos fabricantes das plataformas não gerarão direito automático à revisão dos preços.

14) REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS OU FORMA DE FORNECIMENTO DOS BENS E VIGÊNCIA CONTRATUAL

O regime de execução será híbrido, adotando-se a empreitada por preço global para o diagnóstico e a implantação inicial da solução e a empreitada por preço unitário para as licenças de uso e para os serviços técnicos mensurados por HSTes.

As licenças e os serviços técnicos serão fornecidos sob demanda, mediante solicitações previamente autorizadas pela InvestSC. Os quantitativos de 26 licenças para o PPM, 15 licenças para o CRM e 400 HSTes constituem limites máximos estimados, não havendo obrigação de consumo integral.

As licenças poderão ser ativadas, desativadas ou substituídas durante a execução contratual, conforme a necessidade da InvestSC, respeitados os quantitativos máximos e os perfis contratados. O pagamento será realizado proporcionalmente às licenças efetivamente disponibilizadas em cada período, conforme os preços unitários contratados. A substituição de usuário não será considerada nova licença nem poderá gerar cobrança adicional.

O suporte e a sustentação serão prestados de forma continuada durante o período em que houver licenças ativas. Os serviços técnicos serão executados mediante ordens de serviço que indiquem a demanda, o entregável, a complexidade, a quantidade de HSTes, o prazo e os critérios de aceite.

O prazo de vigência e de execução do contrato será de 12 (doze) meses, contado da assinatura do

instrumento contratual, período durante o qual serão disponibilizadas as licenças, prestados os serviços continuados e emitidas as Ordens de Serviço referentes às demandas técnicas mensuradas por HSTEs.

Eventuais quantitativos de licenças-mês ou HSTEs não utilizados até o término da vigência serão automaticamente extintos, sem gerar obrigação de consumo, pagamento ou indenização a CONTRATADA.

O encerramento da vigência não prejudicará o recebimento definitivo, a liquidação e o pagamento de produtos ou serviços regularmente executados durante o período contratual, nem afastará as obrigações relacionadas à garantia, à confidencialidade, à proteção de dados, à portabilidade das informações e à correção de falhas, que permanecerão exigíveis pelos respectivos prazos.

A alteração da contratação ou a prorrogação dos prazos observará o disposto no artigo 140 e seguintes do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da InvestSC.

15) GARANTIA CONTRATUAL

Não se aplica.

16) PRAZO DE GARANTIA E/OU VALIDADE DOS PRODUTOS/SERVIÇOS

O prazo de garantia das entregas técnicas será de 90 (noventa) dias, contado do recebimento definitivo de cada produto ou serviço. Durante esse período, a CONTRATADA deverá corrigir, sem ônus adicional para a InvestSC e sem consumo de HSTEs, erros, defeitos ou inconformidades atribuíveis aos serviços de diagnóstico, implantação, parametrização, integração, migração de dados, automação, desenvolvimento de painéis e relatórios, documentação e capacitação.

Durante o período em que as licenças estiverem ativas, a CONTRATADA deverá assegurar o suporte técnico e a manutenção corretiva necessários ao funcionamento da solução, incluindo a abertura, o acompanhamento e a resolução de chamados junto aos fabricantes ou provedores das plataformas, quando aplicável.

A garantia não abrange novas funcionalidades, alterações de escopo, evoluções solicitadas pela InvestSC, falhas decorrentes de uso inadequado ou modificações realizadas por terceiros sem autorização. Essas demandas, quando cabíveis, poderão ser executadas mediante HSTEs.

17) CLÁUSULAS CONTRATUAIS E SANÇÕES

As cláusulas contratuais são aquelas previstas no contrato, nas ordens de serviço e neste Termo de Referência, documentos indissociáveis entre si.

Pelo descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais ou pelo cometimento das infrações previstas no artigo 162 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da InvestSC, poderão ser aplicadas a CONTRATADA, assegurados o contraditório e a ampla defesa, as seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor correspondente à parcela inadimplida, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento);

III – multa compensatória de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato, no caso de inexecução parcial;

IV – multa compensatória de até 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato, no caso de inexecução total; e

V – suspensão temporária de licitar e contratar com a InvestSC pelo prazo de até 2 (dois) anos.

Os prazos, os percentuais e os procedimentos para aplicação das penalidades observarão o disposto nos artigos 161 a 177 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da InvestSC, sem prejuízo das demais medidas previstas no contrato e na legislação aplicável.

18) INDICAÇÃO DA FONTE DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de recursos próprios da InvestSC, conforme dotação orçamentária indicada no processo.

19) LOCAL E DADOS DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

As licenças serão disponibilizadas eletronicamente, em ambiente de nuvem. Os profissionais responsáveis pelos serviços técnicos mensurados por HSTE atuarão nas instalações da CONTRATADA, não sendo exigida sua alocação permanente na sede da InvestSC.

A CONTRATADA deverá assegurar a participação presencial dos profissionais em reuniões, oficinas, capacitações e demais atividades previamente convocadas pela InvestSC, a serem realizadas em sua sede, localizada no Centro Administrativo do Governo do Estado de Santa Catarina, Rodovia SC-401, km 5, nº 4.600, Florianópolis/SC, CEP 88032-900, ou em outro local indicado na respectiva Ordem de Serviço.

Os custos necessários à participação presencial dos profissionais deverão estar contemplados nos preços contratados, não sendo admitida cobrança adicional à InvestSC.

20) GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

A indicação preliminar para a gestão e a fiscalização do contrato é a seguinte, ficando a designação definitiva condicionada à confirmação formal pela InvestSC:

O empregado Paulo Ramos, 111-2-01, será o gestor do contrato, responsável pela coordenação, pelo acompanhamento administrativo e pela adoção das providências necessárias ao cumprimento das obrigações contratuais.

A empregada Michelle Monteiro Alves Roldan, 422-7-01 será a fiscal do contrato, responsável pelo acompanhamento da execução, pela verificação das entregas, licenças, serviços e HSTes, pelo registro

de ocorrências e pelo ateste dos produtos e serviços recebidos. Os respectivos suplentes serão indicados antes da formalização da contratação.

Cientes:

Paulo Roberto Ramos
Matrícula: 111-2-01
Função: Chefe do Departamento de PPPs e Concessões
Gestor do Contrato

Michelle Monteiro Alves Roldan
Matrícula: 422-7-01
Função: Consultora Técnica
Fiscal do Contrato

21) PROCEDIMENTOS DE GERENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO

As atribuições do gestor e do fiscal do contrato, bem como os procedimentos de acompanhamento, fiscalização e gerenciamento da execução contratual, observarão o disposto nos artigos 155 a 160 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da InvestSC.

22) CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO/PRAZO DE ENTREGA

Os serviços serão executados, predominantemente, de forma remota, em dias úteis, das 8h às 18h, podendo ser realizadas reuniões presenciais na sede da InvestSC, mediante agendamento prévio. A disponibilização inicial das licenças deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias corridos contados do recebimento da respectiva Ordem de Serviço – OS.

Os prazos do diagnóstico, implantação, parametrização, integração, migração, capacitação, suporte e transferência de conhecimento serão estabelecidos no cronograma aprovado pela InvestSC. As demandas evolutivas remuneradas por HSTE terão seus prazos definidos em cada OS, de acordo com o catálogo de serviços, a complexidade e o volume da demanda.

Todos os prazos terão início a partir do envio da OS e deverão ser rigorosamente cumpridos, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da InvestSC e neste Termo de Referência.

As licenças e entregas técnicas serão recebidas provisoriamente para verificação de sua conformidade, qualidade, funcionalidade e aderência aos requisitos e critérios de aceite. O recebimento definitivo ocorrerá após a homologação pela InvestSC, em até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento provisório, ressalvadas as entregas de maior complexidade, para as quais a OS poderá estabelecer prazo de homologação específico.

A existência de recebimento provisório ou definitivo não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pela correção, sem ônus adicional, de falhas, vícios, inconsistências ou desconformidades identificadas.

23) RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

Com a contratação, espera-se aprimorar a gestão institucional da InvestSC mediante a realização de diagnóstico organizacional e a implantação de solução integrada de gestão do relacionamento com investidores (CRM) e de gestão de portfólio, projetos, processos e atividades (PPM). A solução deverá permitir a padronização dos fluxos de trabalho, a centralização e organização das informações, a redução do uso de controles paralelos e planilhas dispersas, a rastreabilidade das interações, decisões, tarefas e entregas, bem como a definição clara de responsabilidades, prazos e prioridades.

Espera-se, ainda, ampliar a capacidade de planejamento, monitoramento e tomada de decisão, por meio de indicadores, painéis gerenciais e relatórios atualizados, possibilitando à alta gestão acompanhar a carteira de projetos e oportunidades e às equipes operacionais gerenciar suas atividades de forma integrada. No âmbito do CRM, pretende-se estruturar o histórico de relacionamento com empresas, investidores e demais partes interessadas, permitindo o acompanhamento das oportunidades de investimento e das ações realizadas pela InvestSC. No PPM, busca-se aprimorar a gestão do portfólio institucional, dos projetos, processos, tarefas, prazos, riscos e resultados.

A contratação também deverá proporcionar maior integração entre as áreas, segurança e consistência das informações, controle de acessos conforme os perfis dos usuários, preservação do histórico documental e observância das regras de privacidade e proteção de dados. Por meio da capacitação, da documentação e da transferência de conhecimento, espera-se assegurar a autonomia da equipe da InvestSC para administrar e utilizar a solução, realizar parametrizações básicas, acompanhar indicadores e promover sua melhoria contínua, reduzindo a dependência da CONTRATADA e garantindo a sustentabilidade dos resultados alcançados..

24) SUBCONTRATAÇÃO

Será admitida a subcontratação parcial, mediante autorização prévia e expressa da InvestSC, exclusivamente para parcelas acessórias ou especializadas do objeto. Não poderão ser subcontratadas a gestão e a coordenação técnica da implantação, a responsabilidade pela integração da solução, a segurança das informações, o suporte e as demais parcelas consideradas essenciais.

É vedada a subcontratação integral do objeto, bem como a subcontratação de empresa que tenha participado do procedimento licitatório ou da elaboração dos documentos técnicos que fundamentaram a contratação, observada a Lei Federal nº 13.303/2016.

A subcontratação não eximirá a CONTRATADA de suas responsabilidades, permanecendo ele integralmente responsável pela qualidade, pelos prazos, pela segurança e pelos resultados das parcelas executadas por terceiros.

25) PROPRIEDADE INTELECTUAL, DIREITOS DE USO E ENTREGA DOS ARTEFATOS

As licenças e os direitos relativos às plataformas comerciais preexistentes permanecerão submetidos às condições dos respectivos fabricantes, assegurado à InvestSC o direito de uso durante o período contratado.

Os produtos, configurações, parametrizações, modelos de processos, estruturas de dados, painéis, relatórios, automações, scripts, conectores, APIs, integrações, documentos técnicos, materiais de capacitação e demais artefatos desenvolvidos especificamente para a InvestSC no âmbito desta

contratação deverão ser entregues em formatos editáveis, reutilizáveis e, quando aplicável, acompanhados de seus respectivos códigos-fonte, bibliotecas, instruções de instalação, documentação técnica e funcional e histórico de versões.

Os direitos patrimoniais sobre os artefatos desenvolvidos exclusivamente para a InvestSC serão cedidos à CONTRATANTE, em caráter definitivo, irrevogável e sem ônus adicional, permitindo sua utilização, reprodução, adaptação, manutenção, evolução, integração e disponibilização a terceiros contratados pela InvestSC para fins de continuidade da solução.

A CONTRATADA deverá disponibilizar à InvestSC, até o recebimento definitivo de cada entrega, os repositórios de código, arquivos de configuração, modelos de dados, documentação das integrações, regras de negócio e demais elementos necessários à manutenção e evolução dos componentes desenvolvidos.

Componentes, metodologias, bibliotecas ou soluções preexistentes de titularidade da CONTRATADA ou de terceiros deverão ser identificados previamente na proposta técnica, com indicação das respectivas condições de licenciamento. Quando forem indispensáveis ao funcionamento dos artefatos entregues, deverá ser assegurado à InvestSC direito de uso por prazo indeterminado, sem custos adicionais após o encerramento do contrato, salvo licenças comerciais expressamente identificadas e precificadas.

A CONTRATADA deverá informar a utilização de componentes de código aberto e suas respectivas licenças, responsabilizando-se pela compatibilidade dessas condições com os direitos assegurados à InvestSC.

A CONTRATADA garante que possui os direitos e autorizações necessários à execução do objeto e responderá por eventuais reclamações de terceiros relacionadas à propriedade intelectual dos produtos e serviços fornecidos.

A entrega de códigos, artefatos e documentação não abrangerá o código-fonte das plataformas comerciais de terceiros, mas deverá contemplar integralmente os componentes desenvolvidos ou customizados especificamente para a InvestSC.

26) CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Considerando a natureza predominantemente digital do objeto, a CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental durante toda a execução contratual, incluindo a utilização prioritária de documentos, relatórios, manuais, materiais didáticos e registros em formato eletrônico; a realização preferencial de reuniões, capacitações e atendimentos de forma remota, sempre que compatível com as necessidades do projeto; e o planejamento das atividades presenciais de modo a reduzir deslocamentos desnecessários.

A solução deverá utilizar de forma eficiente os recursos de processamento, armazenamento de dados, integrações e infraestrutura em nuvem, evitando a manutenção de ambientes, arquivos, cópias e bases redundantes ou sem finalidade definida. A CONTRATADA também deverá adotar práticas de otimização do consumo de recursos computacionais e, quando houver possibilidade de escolha tecnicamente equivalente e economicamente compatível, priorizar serviços de tecnologia e infraestrutura que possuam políticas de eficiência energética e redução de impactos ambientais.

Eventuais materiais físicos, equipamentos ou componentes utilizados na execução deverão observar a legislação ambiental aplicável, incluindo, quando cabível, as regras relativas à Política Nacional de Resíduos Sólidos e à destinação ambientalmente adequada de resíduos eletroeletrônicos. As medidas

previstas deverão ser aplicadas de forma proporcional à natureza do objeto, sem prejuízo da competitividade, da segurança da informação, do desempenho e da qualidade dos serviços prestados à InvestSC.

27) LOCAL E DATA

Florianópolis, 10 de setembro de 2026.

28) RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Michelle Monteiro Alves Roldan

Matrícula: 422-7-01

Função: Consultora Técnica

Responsável pela elaboração do Termo de Referência

29) RESPONSÁVEIS PELA APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Aprovo o presente Termo de Referência, por considerar que seu objeto, requisitos, quantitativos, condições de execução e resultados esperados estão adequadamente definidos e compatíveis com as necessidades institucionais da InvestSC.

Mauricio Euclides de Melo

Diretor de Planejamento



Assinaturas do documento



Código para verificação: **060DX8DD**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



MAURÍCIO EUCLIDES DE MELO (CPF: 026.XXX.459-XX) em 11/09/2026 às 17:14:04

Emitido por: "SGP-e", emitido em 08/03/2019 - 18:17:59 e válido até 08/03/2119 - 18:17:59.

(Assinatura do sistema)



PAULO ROBERTO RAMOS (CPF: 497.XXX.909-XX) em 11/09/2026 às 17:43:23

Emitido por: "SGP-e", emitido em 08/03/2019 - 18:19:45 e válido até 08/03/2119 - 18:19:45.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/SU5WRVNUU0NfNDA4NjFfMDAwMDA2NDJfNjQyXzlwMjZfMDYwRFg4REQ=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **INVESTSC 00000642/2026** e o código **060DX8DD** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.