



DRC-241/2024

CONTRATO Nº 001/2025
Celebrado entre a **EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A - EGR** E **CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A – PROCERGS** para a prestação de serviços do PROA.
EXPEDIENTE PROA Nº 24/0496-0000860-0

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS PARA USO DO APLICATIVO PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO - PROA - SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

Das Partes:

CONTRATANTE: **EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A**, com sede na Av. Borges de Medeiros, nº 1.555, 11º andar, em Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ-MF sob nº 16.987.837/0001-06, neste ato representada pelo titular abaixo assinado e identificado, doravante denominada **EGR**.

CONTRATADA: **PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.**, com sede na Praça dos Açorianos, s/nº, em Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ-MF sob nº 87.124.582/0001-04, neste ato representada pelos titulares abaixo assinados e identificados, doravante denominada **PROCERGS**.

O presente contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do processo administrativo nº 24/0496-0000860-0, mediante inexigibilidade de licitação, regime de execução empreitada por preço unitário, nos termos do Artigo 30, da Lei Federal nº 13.303/2016 e legislação pertinente e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1. - O presente contrato tem por objeto a prestação dos serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão de obra de Implantação, Manutenção, Operação, Armazenamento/Salvamento das Informações do aplicativo Processo Administrativo Eletrônico - PROA. O PROA foi desenvolvido pela **PROCERGS** sendo mantido e operado no seu *Data Center*.

1.2. - As principais características e funcionalidades do PROA estão descritas no ANEXO II.

CLÁUSULA SEGUNDA: DA EXECUÇÃO

O objeto deste contrato será executado sob a forma de execução indireta, regime de execução empreitada por preço unitário, de acordo com a proposta. A execução do presente contrato abrange as seguintes tarefas e atividades:

2.1. - Implantação do PROA

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 1 de 25





- 2.1.1. - Estabelecer cronograma de implantação de comum acordo com a **EGR**, conforme as disponibilidades das partes.
- 2.1.2. - Criar a “Organização” e as tabelas básicas com as informações fornecidas pela **EGR**.
- 2.1.3. - Cadastrar os administradores conforme definição da **EGR**.
- 2.1.4. - Agendar, com a **EGR**, os períodos para orientar os administradores e usuários no uso do PROA.
- 2.1.5.- Acompanhar a **EGR** no primeiro mês de uso do PROA, após a implantação, para complementar orientação no uso e resolver dúvidas.
- 2.2. - Manutenção do PROA
- 2.2.1. - Desenvolver novas funções e realizar as modificações e exclusões necessárias à adequação às mudanças no ambiente, legislação ou sugestões dos usuários e administradores. Por ser multicliente, o desenvolvimento e implantação de novas funções será definida e priorizada pelo Comitê Gestor do Processo Administrativo Eletrônico, instituído pelo Decreto Estadual nº 55.008/2020.
- 2.2.2. - Corrigir falhas cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à **PROCERGS**.
- 2.2.3. - Prestar assessoria/suporte eventual, esclarecer dúvidas e resolver problemas quanto ao uso do PROA.
- 2.2.4. - Definir e desenvolver integrações com sistemas específicos da **EGR**. O PROA possui funcionalidades que podem ser integradas e compartilhadas com outros sistemas, tais como criar processos para assuntos exclusivos, organizar e agrupar documentos digitais em “pastas” e encaminhá-las via um *workflow* específico. Estas funcionalidades agregam qualidade ao sistema específico além de reduzir custos de programação e manutenção destas rotinas. Os valores de operação e armazenamento/salvamento dos processos provenientes das integrações já estão previstos nos preços deste contrato.
- 2.3. - Operação e Armazenamento/Salvamento do PROA
- 2.3.1. - Executar as atividades inerentes à operação do PROA no ambiente de *Data Center* da **PROCERGS**, possibilitando o acesso às suas funcionalidades via rede de comunicação de dados. Esta atividade compreende o processamento e o tratamento das informações, documentos e conteúdos da **EGR**.
- 2.3.2. - Monitorar o uso do PROA para preservar o desempenho e minimizar eventuais instabilidades no ambiente operacional.
- 2.3.3. - Manter as bases de dados com as informações, documentos e conteúdos



armazenados pelo PROA.

2.3.4. - Realizar salvamento (*backup*) das bases de dados da **EGR** para prevenir eventuais perdas causadas por desastre, falha física ou humana. A **PROCERGS** executa o salvamento das informações, documentos e conteúdos com frequência diária, semanal e mensal com os seguintes critérios de retenção: Salvamento diário retém por 15 (quinze) dias; Salvamento semanal retém por 30 (trinta) dias; Salvamento mensal retém por 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

2.3.5. - Permitir, aos administradores da **EGR**, o acesso às informações gerenciais sobre a utilização do PROA pelos seus usuários.

2.4. - Orientações para o uso do PROA

2.4.1. - Orientação Presencial: é realizada com a presença física do instrutor, dos participantes e dos recursos instrucionais em um local, com data e hora predeterminadas.

2.4.1.1. - A **PROCERGS** promoverá curso de gerenciamento do PROA aos administradores indicados pela **EGR**. Esta atividade tem a duração de 16 (dezesesseis) horas e o calendário será divulgado mensalmente pela **PROCERGS**.

2.4.1.2. - A **PROCERGS** promoverá curso de operação do PROA para turmas de até 50 (cinquenta) participantes que serão indicados pela **EGR**. Esta atividade tem a duração de 1 (um) turno e o calendário será divulgado mensalmente pela **PROCERGS**.

2.4.1.3. - Providenciar local e equipamentos que viabilizem a orientação nas dependências da **PROCERGS**. Caso esta atividade, por necessidade da **EGR**, seja realizada fora das dependências da **PROCERGS**, será orçado preço referente ao deslocamento, diárias e licenças de *software*, quando necessários.

2.4.2. - Orientação à Distância: é realizada por meio de acesso, via rede, ao *site* de Ensino à Distância (EAD) da **PROCERGS**, cuja URL será fornecida à **EGR**. A organização do curso é por turmas fechadas com tutoria. A **EGR** indica os participantes que integrarão uma turma de até 100 (cem) usuários que terão senhas individuais de acesso ao curso. O curso poderá ser acessado pelos participantes no período máximo de 1 (uma) semana após o seu início. Nesta modalidade os participantes terão acesso ao ambiente de demonstração do PROA para navegarem pelas suas funcionalidades e farão parte do fórum para esclarecimentos e resolução de dúvidas. Este treinamento é indicado para os usuários que ainda não tem familiaridade com o PROA.

2.5. - Orientações técnicas para os administradores do PROA

2.5.1. - Orientar tecnicamente o grupo de administradores, mantendo-o atualizado sobre novas versões, funcionalidades e dicas de uso.

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PREÇOS

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 3 de 25



- 3.1. - Os preços do serviço contratado, base **dezembro/2024**, são os constantes na Tabela de Preços – ANEXO I, entendidos como preços justos e suficientes para a total execução do presente objeto, sendo devidos somente os valores referentes aos serviços efetivamente prestados à **EGR**.
- 3.1.1.- O item de faturamento – Manutenção Básica – é um valor fixo mensal referente aos serviços de manutenção, suporte e atendimento operacional ao PROA.
- 3.1.2. - O item de faturamento - Por Processo Gerado – representa o número total de processos criados no PROA no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.1.3. - O item de faturamento - Por Processo Distribuído – representa o número total de ações no PROA que alteram o conteúdo de um processo (inserções de novos documentos, registro de aquisição por um usuário, etc.) no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança. São computadas somente as atividades concluídas, ou seja, aquelas que forem completadas pelos usuários da **EGR**, tais como:
- Distribuir uma atividade (encaminhamentos realizados entre usuários)
 - Redistribuir uma atividade
 - Recuperar uma atividade
 - Arquivar um processo
 - Solicitar um arquivamento
 - Desarquivar um processo
 - Reenviar (funcionalidade em desenvolvimento)
 - Concluir uma Tarefa
 - Alterar controle do Processo (para Aplicação, ou para o Sistema cliente).
- 3.1.4. - O item de faturamento - Por Pesquisa efetuada – representa o número total de pesquisas em processos no PROA, realizadas pelos usuários da **EGR**, no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança. As consultas específicas por número do processo, onde o usuário marcou explicitamente a opção “consulta livre”, não são consideradas na soma deste item.
- 3.1.5. - O item de faturamento - Por GB Armazenado (Processos Ativos) - representa a área total alocada em equipamento (*storage*) da **PROCERGS**, medida em *gigabytes*, para o armazenamento das informações, documentos e conteúdos necessários à execução do PROA, medida no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.1.6. - O item de faturamento - Por GB Armazenado (Processos Arquivados) – representa a área total alocada em equipamento (*storage*) da **PROCERGS**, medida em *gigabytes*, para o armazenamento das informações, documentos e conteúdos necessários à execução do PROA, para os processos arquivados, medida no período de apuração da competência da fatura.
- 3.2. - O desenvolvimento das integrações do PROA com outros sistemas, quando solicitado pela **EGR**, deverá ser objeto de contratação específica e, para a sua



execução, é necessária a aprovação formal à proposta apresentada pela **PROCERGS** contendo prazos e preço.

- 3.3. - No valor do presente contrato estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 3.4. - A forma de aferição e auditoria do montante das transações definidas na presente Cláusula como geradoras do montante a ser faturado durante a execução do Contrato está explicitada no ANEXO III.

CLÁUSULA QUARTA: DO RECURSO FINANCEIRO

- 4.1. - As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta de recursos financeiros próprios, mediante arrecadação dos pedágios e/ou oriundos de outros meios permitidos em lei, bem como aportes para aumento de Capital Social da empresa por parte do acionista majoritário, sendo este o Governo do Estado.

CLÁUSULA QUINTA: DO PRAZO CONTRATUAL

- 5.1. - Os serviços terão início a contar do recebimento da autorização de serviço e serão executados de acordo com as cláusulas deste instrumento.
- 5.2. - A expedição da ordem de início dos serviços somente se efetivará a partir da publicação da súmula do contrato no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.
- 5.3. - O prazo de duração do contrato é de **60 (sessenta) meses**, a contar da publicação da súmula, ou até que finde a administração e a exploração do trecho rodoviário pela EGR, objeto deste Contrato, o que ocorrer primeiro, ficando dispensado de valor mínimo de execução do objeto do contrato, e somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado somente à critério da Administração, nos termos do art.71, da Lei 13.303/2016.
- 5.4. - A **PROCERGS** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

CLÁUSULA SEXTA: DAS GARANTIAS

- 6.1 - Não será exigida garantia de cumprimento do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA: DO PAGAMENTO

- 7.1. - O pagamento será efetuado mensalmente, após a prestação dos serviços e em até 30 (vinte) dias da apresentação/protocolização do Documento Fiscal de Cobrança pela **PROCERGS**, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.
- 7.2. - O pagamento deverá ser efetuado mediante a apresentação do Documento Fiscal de Cobrança da **PROCERGS**, considerando os valores discriminados no ANEXO I – Tabela de Preços.
- 7.3. - O Documento Fiscal de Cobrança deverá ser do estabelecimento que apresentou

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS

Página 5 de 25

Chave: 24049600007600008369100320250219
CRC: 41.1661.1998

Verificado em 28/02/2025 09:08:29

Página 5 de 27



a proposta e nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da **PROCERGS**, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.

7.4. - A protocolização do Documento Fiscal de Cobrança somente poderá ser feita após a prestação dos serviços por parte da **PROCERGS**.

7.5. - O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.

7.5.1. - A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a **PROCERGS** não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no contrato, nos termos previstos no SLA – ANEXO IV.

7.6. - Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.

7.7. - Os pagamentos a serem efetuados em favor da **PROCERGS**, quando couber, estarão sujeitos a retenção, na fonte, do Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas - IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei Federal nº 9.430/1996.

7.8. - Caso a **PROCERGS** seja dispensada de retenções deverá entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em duas vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

7.9. - A **EGR** poderá reter do valor do Documento Fiscal de Cobrança da **PROCERGS** a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

7.10. - O pagamento, relativo ao período compreendido entre o início dos serviços até o final do primeiro mês, será efetuado proporcionalmente ao número de dias, contados da data inicial da prestação dos serviços em relação ao número de dias do mês, considerando-se o mês calendário.

CLÁUSULA OITAVA: DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

8.1. - Os valores do presente contrato não pagos na data prevista serão corrigidos até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

8.2. - O valor decorrente da atualização monetária, se houver, será cobrado mediante Nota de Débito, com vencimento aprazado para 30 (trinta) dias a contar da data da sua emissão.

CLÁUSULA NONA: DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 6 de 25



- 9.1. Será permitido, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da proposta, ou do último reajuste, sendo que no primeiro período de reajustamento será feita a adequação ao mês civil, se for o caso.
- 9.1.1. - Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

- 9.2. - O valor do contrato será reajustado, em consequência da variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, de acordo com a fórmula abaixo:

$$R = P0 \times [(IPCA_n / IPCA_0) - 1]$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

P0 = Preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPCA_n = número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;

IPCA₀ = número do índice IPCA referente ao mês da data-base inicial ou último reajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA: DAS OBRIGAÇÕES

As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA PROCERGS

- 11.1. - Executar os serviços conforme especificações contidas no presente instrumento.
- 11.2. - Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar à **EGR** a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.
- 11.3. - Reparar, corrigir, remover ou substituir as suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor e/ou fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.
- 11.4. - Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando a **EGR** autorizada a descontar dos pagamentos devidos à **PROCERGS**, o valor correspondente aos danos sofridos, após apuração e observada a ampla defesa e contraditório.
- 11.5. - Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à **EGR**.
- 11.6. - Respeitar a privacidade e a confidencialidade do conteúdo dos documentos da **EGR**, comprometendo-se a não editá-los, acessá-los nem divulgá-los, exceto em cumprimento de ordem judicial ou por solicitação da **EGR** para identificar ou resolver

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.

Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS

Página 7 de 25



problemas técnicos que possam comprometer o serviço prestado.

- 11.7. - Manter equipe com conhecimento técnico do PROA para receber, definir e acompanhar as demandas para adequações, atualizações e melhorias da solução objeto deste contrato.
- 11.8. - Manter os equipamentos necessários à operação do PROA. Não está incluída neste contrato a locação de equipamentos (microcomputadores, *notebooks*, impressoras, *scanners*, roteadores, *switches*, etc.).
- 11.9. - Comunicar à **EGR** qualquer anormalidade constatada referente a execução do presente Contrato e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 11.10. - Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 11.11. - Indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com a **EGR** sobre a execução do objeto deste contrato.

- 11.12. - A **PROCERGS** deverá, se for o caso, apresentar Programa de Integridade, nos termos da Lei Estadual nº 15.228, de 25 de setembro de 2018 e do seu Regulamento.

11.12.1. DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE:

O Contratado deverá comprovar que possui Programa de Integridade se o valor total da contratação a que se refere a **Cláusula 3.1 – DO PREÇO**, for superior ao valor de **R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais)**, conforme **Lei nº 16.197**, de 27 de novembro de 2024.

- I. A comprovação da exigência de Programa de Integridade se dará com a apresentação do Certificado de Apresentação de Programa de Integridade, fornecido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado.
 - II. Caso o contratado seja um consórcio de empresas, a empresa líder do consórcio deverá obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.
 - III. Será de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a contar da data de celebração do contrato, o prazo para obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.
 - IV. Caberá ao contratado custear as despesas relacionadas à implantação do Programa de Integridade.
 - V. Observar-se-á, para a apresentação e avaliação do Programa de Integridade, as disposições da Lei nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, do Decreto nº 55.631, de 9 de dezembro de 2020, e da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.
- 11.13. Garantir a disponibilidade do serviço durante as 24 (vinte e quatro) horas diárias, nos 7 (sete) dias da semana, ressalvadas as paradas para manutenção ou instalação de equipamentos da PROCERGS, que serão previamente comunicadas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA EGR

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 8 de 25



- 12.1. - Pagar à **PROCERGS** o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no presente instrumento.
- 12.2. - Dar, à **PROCERGS**, as condições necessárias à execução regular do contrato.
- 12.3. - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **PROCERGS**, de acordo com as cláusulas contratuais.
- 12.4. - Notificar a **PROCERGS** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 12.5. - Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor do Documento Fiscal de Cobrança dos serviços da **PROCERGS**, nos termos da legislação vigente.
- 12.6. - Assumir a responsabilidade pelo conteúdo das informações e documentos inseridos e mantidos no PROA pelos seus administradores e usuários.
- 12.7. - Manter sob rigoroso sigilo e segurança todas as senhas e códigos utilizados no PROA pelos administradores e usuários da **EGR**.
- 12.8. - Definir e informar à **PROCERGS** os profissionais que serão os administradores locais e as pessoas que serão orientadas no uso do PROA.
- 12.9. - Cadastrar as tabelas locais da estrutura formal da EGR e os usuários do PROA.
- 12.10. - Providenciar o acesso via rede de comunicação, desde os dispositivos (Fixos ou Móveis) da EGR até a PROCERGS.
- 12.11. - Comunicar à PROCERGS, via central de atendimento (Help Desk), os incidentes que ocorrerem no uso do PROA.
- 12.12. - Providenciar e manter seus equipamentos de acesso e segurança, softwares e browsers em conformidade com as especificações fornecidas pela PROCERGS para não comprometer o desempenho e a utilização do PROA.
- 12.13. - Indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com a PROCERGS sobre a execução do objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS CONFORME LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

- 13.1 Considerando a natureza dos sistemas ora contratados, ambas as partes reconhecem que na execução do Contrato serão realizadas operações de tratamento de dados pessoais, sendo necessário assegurar que o tratamento destes dados esteja alinhado com as exigências legais e com as melhores práticas de proteção de dados.
- 13.2 O presente Contrato está inteiramente submetido à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) obrigando-se, EGR e PROCERGS a observar todos os seus termos e condições, e devendo, em especial:

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS

 Página 9 de 25

Chave: 24049600007600008369100320250219
CRC: 41.1661.1998

Verificado em 28/02/2025 09:08:29

Página 9 de 27



- a) tratar e usar os dados pessoais a que tem acesso em razão do cumprimento desse Contrato nos termos legalmente permitidos;
- b) tratar os dados pessoais de modo compatível com as finalidades para as quais tenham sido coletados;
- c) envidar seus melhores esforços para adoção de medidas necessárias para garantir a segurança (incluindo a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade, a autenticidade e a irrefutabilidade) dos dados pessoais, protegendo os mesmos contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito;
- d) caso ocorra um incidente envolvendo dados pessoais, a PROCERGS (agente operador) notificará a EGR (agente Controlador) no prazo máximo de 48h (quarenta e oito horas) após ter ciência do mesmo, descrevendo, pelo menos: a natureza dos dados pessoais afetados; as informações sobre os titulares envolvidos; as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos inerentes; os riscos relacionados ao incidente; os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e as medidas que foram ou serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo;
- e) obter a anuência prévia e formal da EGR, para fins de qualquer compartilhamento de dados pessoais (inclusive dados pessoais sensíveis) objeto deste Contrato com terceiro, bem como garantir a submissão do terceiro às mesmas obrigações da PROCERGS no que se refere à confidencialidade e ao atendimento à legislação de proteção de dados pessoais, salvo ordem judicial;
- f) a EGR não exigirá da PROCERGS o compartilhamento de dados pessoais com terceiros, de formas não amparadas pela LGPD.

13.3 Para o fiel cumprimento deste Contrato, EGR e PROCERGS expressamente declaram, para todos os efeitos legais, que:

- a) trabalham no constante mapeamento e revisão das suas atividades de tratamento de dados pessoais, objetivando não ter nenhum dado tratado sem o devido enquadramento em pelo menos uma das hipóteses legais previstas nos artigos 7º e 11º da LGPD, ou em desrespeito aos princípios norteadores do artigo 6º da LGPD;
- b) tem em seu quadro funcional um profissional intitulado Encarregado de Dados Pessoais, apto a atuar como canal de comunicação entre os titulares de dados, os agentes Controladores e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

13.4 EGR e PROCERGS deverão abster-se de tratar quaisquer dados pessoais sensíveis de forma não compatível com a LGPD e/ou outras leis aplicáveis, notadamente dados que revelem origem étnica ou racial, opiniões políticas, convicção religiosa, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou vida sexual, dados genéticos ou biométricos.

13.5 EGR e PROCERGS comprometem-se, em relação aos dados pessoais coletados, a:

- (i) não utilizá-los para propósitos outros que não o exercício das atividades previstas neste contrato;

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 10 de 25



- (ii) não revelá-los a terceiros, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, ou compilações, ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam os referidos dados pessoais;
 - (iii) restringir o seu acesso, divulgando-os apenas àqueles funcionários e profissionais que necessitem conhecê-los e na medida necessária à execução de suas tarefas.
- 13.6 A PROCERGS assegura que os respectivos empregados e os prestadores de serviços externos por si contratados, que venham a ter acesso a dados pessoais no contexto do vigente Contrato, cumprem as disposições legais aplicáveis em matérias de proteção de dados pessoais, não cedendo nem divulgando tais dados a terceiros, nem deles fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pela EGR.
- 13.7 A obrigação da PROCERGS de manter os dados pessoais tratados no âmbito do vigente Contrato em sigilo e confidencialidade permanecerá em pleno vigor por tempo indeterminado, mesmo após a expiração, rescisão, resilição ou qualquer forma de término da relação contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 14.1- No caso de infringência aos regramentos deste instrumento, uma vez não sendo considerada satisfatória a justificativa apresentada pelo contratado, ser-lhe-ão aplicadas penalidades nos termos dos artigos 82 a 84 da Lei 13.303/2016 e Resolução da EGR nº 058.
- 14.1.1. Advertência por escrito nos casos de infrações leves, assim entendidas pela autoridade EGR, desde que não tenham acarretado prejuízos significativos ou alguma repercussão negativa perante a execução contratual e a EGR;
- 14.1.2. As Multas serão aplicadas para infrações mais graves, assim entendidas pela autoridade EGR, sob a ótica do potencial lesivo ao objeto contratual, independentemente das medidas cabíveis para ressarcimento ou indenização ao erário;
- 14.1.2.1. As multas poderão ser:
- a) Multas Compensatórias: aplicadas no montante de até 10% do valor total atualizado do contrato (computados reajustes, repactuações, supressões e acréscimos) por cada item descumprido, parcial ou integralmente, dentre as obrigações e demais responsabilidades pactuadas; nos casos de inexecução, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e negligência na execução do objeto contratado, e nos casos de descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;
 - b) Multas Moratórias: aplicadas no montante de 0,5% por dia de atraso, no retorno à regularidade contratual após aplicação de Advertência ou Multa Compensatória, sem prejuízo de novas sanções advindas da perpetuação da conduta.
 - c) de até 30% (trinta por cento) pela prática de conduta(s) proibida(s) referida(s) no Item 14.2.
- 14.2. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja ou aceitar, ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento,

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS

Página 11 de 25

Chave: 24049600007600008369100320250219
CRC: 41.1661.1998

Verificado em 28/02/2025 09:08:29

Página 11 de 27



doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as penas da lei de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

14.3. Multa moratória, pela não obtenção do Certificado de Apresentação de Programa de Integridade dentro do prazo referido na Cláusula 14.2.2.36, Inciso III, de até 0,02% (dois centésimos por cento) por dia de atraso sobre o valor do contrato, até o limite de 10% (dez por cento).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA RESCISÃO

15.1. - O presente contrato poderá ser rescindido sem prejuízo da aplicação das sanções do Art. 82 e seguintes da Lei Federal nº 13.303/2016

15.2. - Este contrato poderá ser rescindido pelos motivos abaixo:

I - o não cumprimento de cláusulas contratuais;

II - o cumprimento irregular de cláusulas contratuais;

III - a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade do fornecimento, nos prazos estipulados;

IV - o atraso injustificado no fornecimento;

V - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

VI - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

VII - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

VIII - razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o EGR e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

IX - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

X – descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art.7º da Constituição Federal, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

15.3. - A rescisão deste contrato por culpa da PROCERGS implicará retenção de eventuais créditos decorrentes da contratação, até o limite dos prejuízos causados a EGR, observados o contraditório e ampla defesa.

15.4. - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.

Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 12 de 25



15.5. - A PROCERGS reconhece os direitos da EGR em caso de rescisão administrativa.

15.6. - O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

- a) levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) indenizações.

15.7. - O presente contrato, após devidamente assinado pelas partes EGRs, substitui integralmente o contrato DRC-20/2021, o qual restará resilido de pleno direito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DAS VEDAÇÕES

16.1. - É vedado à PROCERGS:

- a) caucionar ou utilizar este contrato para qualquer operação financeira;
- b) interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da EGR, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DAS ALTERAÇÕES

17.1. - Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 e seguintes da lei federal nº 13.303/2016, restando nulo qualquer acordo ou alteração que não seja celebrado através de termo aditivo específico, que deve ser publicado no Diário Oficial do Estado.

17.2. - A PROCERGS é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

17.3. - As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes EGRs poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela EGR, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 13.303/2016 e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

19.1. - Qualquer omissão ou tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste instrumento, ou em exercer prerrogativas, dele decorrentes, não constituirá novação ou renúncia e não afetará o direito da parte de exercê-los a qualquer tempo.

19.2. - As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela EGR.

19.3. - Todas as comunicações relativas ao presente contrato deverão ser formuladas por escrito, exceto os chamados para a Central de Atendimento (help desk), que poderão ser feitos por telefone.

19.4. - A PROCERGS ficará exonerada das obrigações deste contrato sempre que seja impedida de atendê-las pela ocorrência de fatos caracterizados como caso

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS

Página 13 de 25

Chave: 24049600007600008369100320250219
CRC: 41.1661.1998

Verificado em 28/02/2025 09:08:29

Página 13 de 27



fortuito ou força maior.

- 19.5. - Este contrato não transfere quaisquer direitos, sendo que, ao término deste, não caberá à EGR qualquer reclamação quanto à propriedade do PROA ou outras postulações, em conformidade com os Direitos Autorais, disciplinados pela Lei Federal nº 9.610/1998, e pela Lei de Software (Lei Federal nº 9.609/1998). O PROA é de propriedade da PROCERGS.
- 19.6. - A EGR, por meio deste contrato, não adquire nenhum direito de distribuição, venda, aluguel, empréstimo ou sublicenciamento de uso do PROA.
- 19.7. - A PROCERGS reserva-se o direito de alterar as características do PROA, bem como as formas de acesso ao mesmo a qualquer momento, com o objetivo de garantir a qualidade e/ou a segurança dos serviços prestados.
- 19.8. - O presente contrato somente terá eficácia depois de publicada a respectiva súmula no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.
- 19.9. - Para a execução deste Contrato, em respeito e absoluta obediência à Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei de Anticorrupção – Compliance), nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste Contrato, ou de outra forma que não relacionada a este Contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA FISCALIZAÇÃO

- 20.1. - A fiscalização do objeto deste contrato ficará a cargo da Gerência de TI; que deverão exercer ampla fiscalização com foco no cumprimento das disposições contratuais, responsabilizando-se pelo aceite das notas fiscais/faturas emitidas pela PROCERGS.

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 14 de 25

Chave: 24049600007600008369100320250219
CRC: 41.1661.1998

Verificado em 28/02/2025 09:08:29

Página 14 de 27



DRC-241/2024

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 21.1. - Fica eleito o Foro de Porto Alegre, como o competente para dirimir quaisquer questões advindas deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro.
- 21.2. E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, firmam o presente instrumento eletronicamente.

Luís Fernando Pereira Vanacôr – Diretor - Presidente EGR
André Arnt - Diretor Administrativo Financeiro EGR
Representante da PROCERGS

Documento Assinado Digitalmente

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 15 de 25

Chave: 24049600007600008369100320250219
CRC: 41.1661.1998

Verificado em 28/02/2025 09:08:29

Página 15 de 27





ANEXO I

TABELA DE PREÇOS

PROA - PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO

TABELA DE PREÇOS		
Tabela: LB-PRA-(PROA)-12/2024-11/2025 (R. IPCA)		Vigência 01/12/2024 - 30/11/2025
Grupo: 01 - MANUTENÇÃO E SUPORTE		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
PRA.01.110110	Manutenção Básica Mensal	R\$ 1.409,31
Grupo: 02 - OPERAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
PRA.02.110210	Por mil Processos Gerados	R\$ 177,99
PRA.02.110220	Por mil Processos Distribuídos	R\$ 140,90
PRA.02.110230	Por mil Pesquisas Realizadas	R\$ 111,21
Grupo: 03 - ARMAZENAMENTO/SALVAMENTO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
PRA.03.110310	Por Gigabyte (GB) Armazenado (Processos Ativos)	R\$ 6,62
PRA.03.110320	Por Gigabyte (GB) Armazenado (Processos Arquivados)	R\$ 2,91

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 16 de 25

Chave: 24049600007600008369100320250219
CRC: 41.1661.1998

Verificado em 28/02/2025 09:08:29

Página 16 de 27





ANEXO II

CARACTERÍSTICAS DO APLICATIVO PROA

O **PROA (Processo Administrativo Eletrônico)** é uma aplicação Web, portanto o acesso a ele é feito por meio dos navegadores internet (*browsers*) mais populares do mercado tais como: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, etc. É importante salientar que novas versões destes navegadores podem gerar situações imprevisíveis ou erros, no caso de ainda não terem sido homologadas pela **PROCERGS** para uso do PROA. A informação sobre quais as versões homologadas de navegadores pode ser obtida acessando o ícone de ajuda do PROA.

O objetivo primordial do PROA é a gestão dos processos administrativos de uma organização, permitindo que os documentos e conteúdos que compõem um processo sejam integralmente digitalizados e tramitem eletronicamente entre os usuários, sem a necessidade física do papel. Como o PROA foi desenvolvido numa arquitetura modular, permite o uso compartilhado de algumas de suas funcionalidades por outros sistemas, de forma integrada, facilitando o desenvolvimento e manutenção destes além de manter a integridade dos conteúdos, documentos, informações e trâmites geridos pelo PROA. Desta forma, o uso do PROA é eclético, podendo ser usado apenas como um aplicativo ou de uma forma integrada a outros sistemas, expandindo as possibilidades e minimizando custos.

Funcionalidades do PROA sem integração a outros sistemas

Administração PROCERGS

- Cadastro de Órgão

Administração APERS (Arquivo Público do Estado do RGS)

- Cadastro de Assunto
- Cadastro de Tipo de Assunto

Administração Cliente

- Cadastro de Subtipo de Assunto
- Cadastro Grupo
- Cadastro palavras-chave

Processo, Atividades e Tarefas

- Cadastro de processo
- Alteração de dados cadastrais do processo
- Execução e distribuição de atividades
- Recuperação de atividades
- Pesquisa/Consulta de Processo
- Arquivamento/Desarquivamento do processo
- Distribuição de Tarefas

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 17 de 25



- Recuperação de Tarefas

Documentos do processo

- Pesquisa no conteúdo dos documentos
- Assinatura digital de documentos com certificado ICP-Brasil (lote ou individual)
- Assinatura de documento com senha (lote ou individual)
- Geração do expediente digital (documento único representativo do processo)

Funções Especiais

- Assinatura de documentos independentes de processo

Outras Consultas

- Histórico das atividades
- Relatórios gerenciais
- Permissão de consulta externa para não usuários do PROA

Funcionalidades do PROA com integração a outros sistemas

Administração PROCERGS

- Cadastramento Órgão
- Cadastramento do Modelo de *Workflow*
- Habilitação do uso para o sistema integrado
- Cadastramento de Subtipo de Assunto

Administração APERS (Arquivo Público do Estado do RGS)

- Cadastramento de Assunto
- Cadastramento de Tipo de Assunto

Processo e Atividade

- Cadastramento de processo
- Alteração de dados cadastrais do processo
- Atualização do processo através de uma atividade
- Arquivamento/Desarquivamento do processo
- Consulta de processo

Documentos do processo

- Carimbo de documento

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 18 de 25



ANEXO III

DETALHAMENTO DA APURAÇÃO DO FATURAMENTO

- 1) **Manutenção Básica:** Conforme definição constante no item 2.2 da Cláusula Segunda do Contrato.
- 2) **Processos Gerados:** Equivale a quantidade de processos criados no sistema, cujo órgão de origem é a **EGR**.
- 2.1) **Forma de auditoragem:** O sistema dispõe da funcionalidade de pesquisa que permite listar todos os processos de determinada origem e em determinado período, logo, a quantidade gerada pode ser auditada, a qualquer tempo a partir de cada processo listado.

Exemplo:

Nº do Processo	Assunto	Data de Abertura	Órgão/Grupo de Origem	Órgão/Grupo Portador
17.9999.000027-9	Assunto teste equa FRGA	09/03/2017 10:18	ADM/PBL PROTOCOLO	ADM/PBL PROTOCOLO
17.9999.000028-6	Assunto teste equa PRGA	09/03/2017 12:21	ADM/PBL PROTOCOLO	ADM/PBL PRGA
17.9999.000029-5	Assunto teste equa FRGA	07/03/2017 20:05	ADM/PBL SPX	ADM/PBL SPY
17.9999.000024-3	Ingresso	07/03/2017 21:11	ADM/PBL SPX	ADM/PBL SPY
17.9999.000025-1	Acesso à Informação Pública	08/03/2017 09:42	ADM/PBL SPX	ADM/PBL SPX
17.9999.000026-0	Assunto teste equa FRGA	08/03/2017 20:50	ADM/PBL STE	ADM/PBL SPX

- 3) **Processos distribuídos:** Equivale a quantidade de atividades executadas em cada processo. São computadas somente as atividades concluídas, ou seja, aquelas que forem completadas, por exemplo:
 - Ao Distribuir uma Atividade (encaminhamentos realizados entre usuários).
 - Ao Redistribuir uma Atividade.
 - Ao Recuperar uma Atividade.
 - Ao Arquivar um Processo.
 - Ao Solicitar um Arquivamento.
 - Ao Desarquivar um Processo.
 - Ao Reenviar (funcionalidade em desenvolvimento) um Processo.
 - Ao Concluir uma Tarefa.
 - Ao Alterar Controle do Processo (para Aplicação, ou para o Sistema cliente) – integração com sistemas.



3.1) Forma de auditoragem: A primeira forma de auditoria pode ser vista na funcionalidade em que, para todo o processo consultado no sistema é possível visualizar todas as atividades executadas naquele processo até o momento da consulta (figuras 1 e 2), com exceção de Tarefas, que podem ser visualizadas através da lista de tarefas do processo (figura 3). A quantidade de atividades e tarefas contabilizadas é o somatório de todas as atividades executadas em todos os processos.
Exemplo:

(figura 1)

Atividade	Orgão/Grupo	Usuário	Aquisição	Conclusão
Atividade de desarmamento	ADMPUBL / PROA	Pendente		
DESARQUIVAMENTO	ADMPUBL / PROTOCOLO	Concluido por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:31	09/03/2017 12:31
ARQUIVAMENTO	ADMPUBL / PROTOCOLO	Concluido por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:30	09/03/2017 12:30
Solicitação de análise de arquivamento	ADMPUBL / PROTOCOLO	Concluido por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:30	09/03/2017 12:30
Atividade 01	ADMPUBL / PROA	Concluido por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:28	09/03/2017 12:30
ANEXAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO	ADMPUBL / PROTOCOLO	Concluido por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:21	09/03/2017 12:27
CADASTRAMENTO	ADMPUBL / PROTOCOLO	Concluido por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:21	09/03/2017 12:21

(figura 2)





Tarefas da atividade Documentos sem byte

Tarefa	Data de Envio	Tipo de Tarefa	Data de Limite	Situação da Tarefa	Órgão/Grupo/Usuário Destino
Teste assinatura sem byte	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Perera Borjour
Teste assinatura sem byte	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Perera Borjour
Remover assinatura	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Perera Borjour
Teste assinatura sem byte	22/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Pendente	PROCERGS / SPE Rodrigo Perera Borjour

Fechar

(figura 3)

A segunda forma de auditoria é através do relatório gerencial que está sendo disponibilizado no sistema que detalha todas as atividades dos processos em que o órgão é origem e todas as atividades dos processos em que o órgão é executor. Enquanto não disponibilizado, a PRO-CERGS fornece a pedido dos clientes, no prazo de 01 (um) dia.

- 4) **Pesquisas realizadas:** Equivale à quantidade de consultas realizadas aos processos. Esse item de faturamento será contabilizado no órgão executor da pesquisa. As consultas específicas na aplicação PROA por número do processo, onde o usuário explicitamente marcou a opção "consulta livre", bem como as consultas realizadas por sistemas integrados à plataforma PROA, **não** são consideradas na soma deste item. Será contabilizada apenas a quantidade 01 (uma) pesquisa realizada nesse item de faturamento, independente da quantidade de registros resultantes dessa pesquisa. O relatório de contabilização explicita a quantidade de pesquisas realizadas.

Armazenamento: A forma de faturamento já está descrita nos itens 3.1.5 e 3.1.6 da Cláusula Terceira do Contrato.

Relatórios Gerenciais:

- **Contabilização:** Resumo do Faturamento do Órgão

ANO / MES	Item	Descrição	Quantidade
201703	2020	Processos distribuídos	82
201703	2030	Pesquisa realizada	243
201703	2055	Consulta por nro processo (free)	4

- **Acompanhamento de Implantação:** Comparativo de Processos PROA e SPI de todos os Órgãos





DRC-241/2024



- **Processos por Assunto (SPI):** Apresenta a quantidade de processos por assunto de um órgão

Processos por Assunto(SPI) - Órgão: PROCERGS

PROCERGS

Processos por Assunto (SPI) - PROCERGS

QTDE_PROCESSOS	2016/Janerio	2016/Fevereiro	2016/Março	2016/Abril	2016/Maio	2016/Junho	2016/Julho	2016/Agosto	2016/Setembro	2016/Octubro	2016/Novembro	2016/Dezembro	2017/Janerio	2017/Fevereiro	2017/Março	Total
AQUISICAO	1															1
AUTORIZACAO	2	1														3
CEDENCIA	6							1								7
COMPRA	1															1
CONTRATACAO	2	2	1													5
PAGAMENTO	243	351	329													923
RENOVACAO			1													1
REQUERIMENTO			1													1
Total	255	354	332						1							942

* * * * *

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 22 de 25

Chave: 24049600007600008369100320250219
CRC: 41.1661.1998

Verificado em 28/02/2025 09:08:29

Página 22 de 27



**ANEXO IV
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

Acordo de Nível de Serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, utiliza o indicador de disponibilidade para o serviço PROA – Processo Administrativo Eletrônico, prestado pela **PROCERGS**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **PROCERGS**, mas sim um indicador de excelência técnica.

A **PROCERGS**, desde que observadas as obrigações a cargo da **CONTRATANTE** previstas no presente contrato, se propõe a manter um SLA de disponibilidade do serviço por pelo menos 98,00% do tempo, em cada mês civil.

Excludentes de Responsabilidade da PROCERGS:

- a) Falha na conexão da **CONTRATANTE** ao Data Center da **PROCERGS**, sempre que esta for da sua responsabilidade;
- b) Interrupções programadas (mudanças), necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, na infraestrutura de TIC que suporta o funcionamento do serviço contratado, desde que informadas e negociadas com a **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e, preferencialmente, executadas em dias e horários que não afetem a disponibilidade dos serviços que a **CONTRATANTE** dispõe para seus usuários finais;
- c) Falhas de acesso ao serviço contratado, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego legítimo (excluindo casos de ataques maliciosos) não comunicado com antecedência pela **CONTRATANTE**;
- d) Falhas de acesso ao serviço contratado, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego de origem desconhecida. Neste caso fica a **PROCERGS** autorizada a efetuar a suspensão do acesso ao serviço contratado de forma a preservar a disponibilidade da infraestrutura de TIC que é utilizada pelos demais clientes;
- e) Falhas no serviço contratado ocasionadas pelo esgotamento dos recursos de infraestrutura de TIC por aumento de demanda sazonal, gerada pela **CONTRATANTE** sem que este fator causador tenha sido comunicado à **PROCERGS** com antecedência, possibilitando a geração de requisição de serviço para incremento dos recursos de infraestrutura de TIC necessários;
- f) Intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança da infraestrutura de TIC, necessárias para evitar ou fazer cessar a atuação de ataques maliciosos e negação de servidor (DOS e DDOS);
- g) Suspensão da prestação do serviço contratado por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 23 de 25



- h) Indisponibilidade do serviço contratado relacionada a manutenções adaptativas no serviço. Esta atividade compreende o desenvolvimento de novos procedimentos e as modificações e exclusões necessárias à adequação dos sistemas às mudanças no ambiente ou na legislação, solicitada pela **CONTRATANTE à PROCERGS**;
- i) Indisponibilidade de aplicações Web, cujo acesso é feito por meio de navegadores internet mais populares tais como: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Edge etc., quando a causa estiver relacionada à evolução tecnológica destes navegadores, identificados como novas versões, que pode variar conforme a versão do sistema operacional e são frequentemente lançadas pelos fabricantes. O uso imediato destas novas versões pode causar alguns transtornos aos usuários caso ainda não tenham sido homologadas para uso do serviço contratado. A informação sobre quais as versões de navegadores estão homologadas pode ser obtida acessando o ícone de ajuda do serviço, disponibilizado pela **PROCERGS**.

Sendo os serviços suspensos temporariamente em razão de quaisquer das hipóteses elencadas nos itens de “a” até “i” acima, o período **NÃO SERÁ** contabilizado para verificação do cumprimento ou não do SLA pela **PROCERGS**.

A medição da disponibilidade (D) do serviço contratado se dará pela seguinte fórmula:

$$D = (HD \div HM) \times 100\%$$

Onde:

D = Disponibilidade no mês,
HD = Horas de disponibilidade no mês,
HM = Horas totais do mês.

Cálculo de indisponibilidade

O cálculo de horas de indisponibilidade será feito pela contagem do tempo de suportes técnicos abertos pelo cliente em contato com os canais de suporte disponibilizados ou gerados pelo próprio cliente no Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**, considerando que:

- a) Suportes técnicos repetidos para a mesma falha não terão efeito cumulativo no cálculo de horas de indisponibilidade. Neste caso valerá o tempo de indisponibilidade do primeiro suporte técnico gerado;
- b) Suportes técnicos de indisponibilidade comunicados ou gerados pelo cliente que vierem a ser vinculados a um suporte técnico pai terão o tempo de indisponibilidade calculado pelo tempo entre a abertura do suporte técnico filho e a resolução do suporte técnico pai.

Serão considerados suportes técnicos que geram indisponibilidade do serviço, apenas, aqueles que tiverem como código de resolução um dos listados abaixo:

- Atualização/configuração em bases do sistema;
- Liberação de recursos (disco/cpu/etc);

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS



Página 24 de 25



- Liberação de versão;
- Manutenção de infraestrutura física;
- Reconfiguração/substituição de software/hardware;
- Reinstalação de software;
- Resolvido pelo fornecedor da **PROCERGS**;
- Resolvido pelo Ticket;
- Restart;
- Resubmissão de job;
- Substituição de cabeamento;
- Substituição de hardware.

Percentuais de redução da fatura

O não atingimento do índice de disponibilidade ajustado no presente SLA, apurado a cada mês civil, gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber uma redução na fatura proporcional e automática ao percentual não atingido.

A redução ocorrerá no primeiro pagamento subsequente à data da apuração dos índices de disponibilidade dos serviços contratados.

Tabela de reduções pelo não atingimento do índice de disponibilidade:

Índice de disponibilidade do serviço	Percentual de redução
98,00% ou superior	0%
95,00% - 97,99%	0,5%
92,00% - 94,99%	1,0%
<92,00%	1,5%

Os percentuais de redução nas faturas, constantes na tabela acima, incidem sobre os seguintes itens de faturamento:

GRUPO 02 – OPERAÇÃO (Em todos os itens do grupo).

Nos casos em que a **CONTRATANTE** apurar indisponibilidade que não foi detectada pela **PROCERGS** caberá à **CONTRATANTE** comunicar à **PROCERGS** o descumprimento do SLA, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da fatura. A partir deste comunicado será gerada demanda interna para averiguação do fato relatado pela **CONTRATANTE**, emissão de parecer em relação ao cumprimento do SLA e aplicação do desconto na fatura do próximo mês, se considerado pertinente o fato reclamado.

* * * * *

EGR - EMPRESA GAÚCHA DE RODOVIAS S/A.
Av. Borges de Medeiros, 1.555 -11º andar - CEP: 90.110-150 - Porto Alegre / RS





Nome do documento: CONTRATO 001-2025 - PROCERGS-PROA.pdf

Documento assinado por	Órgão/Grupo/Matrícula	Data
Luis Armando Correa Azambuja Filho	PROCERGS / SEC / 60426	24/02/2025 11:30:59
Luiz Fernando Vale Cunda	PROCERGS / DRC / 20651	24/02/2025 14:31:49

Documento Assinado Digitalmente



Chave: 24049600007600008369100320250219
CRC: 41.1661.1998

Verificado em 28/02/2025 09:08:29

Página 26 de 27





Nome do arquivo: CONTRATO 001-2025 - PROCERGS-PROA.pdf

Autenticidade: Documento íntegro

DOCUMENTO ASSINADO POR	DATA	CPF/CNPJ	VERIFICAÇÃO
Vinicius Dresch da Silveira e Silva	24/02/2025 15:43:28 GMT-03:00	04215263000	
Marco Antonio do Amaral Seadi	25/02/2025 14:46:30 GMT-03:00	72961716004	
Luiz Fernando Salvadori Zachia	25/02/2025 15:54:43 GMT-03:00	22094644049	
Andre Arnt	27/02/2025 09:46:52 GMT-03:00	36765481087	
Luis Fernando Pereira Vanacor	27/02/2025 16:36:26 GMT-03:00	47659068091	

Conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, o documento eletrônico assinado digitalmente tem comprovação pela cadeia da ICP-Brasil com a assinatura qualificada ou com a assinatura avançada pela cadeia gov.br regulada pela Lei nº 14.063 de 23/09/2020. Para conferir a autenticidade do documento informe CHAVE 24049600007600008369100320250219 e CRC 41.1661.1998, em: <https://secweb.procergs.com.br/praj4/proaconsultapublica>.

