

ANEXO I DO CONTRATO

PROJETO BÁSICO

(Conforme ANEXO I do EDITAL)

ANEXO II DO CONTRATO
TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE BENS

Aos [•] de [•] de [•], pelo presente instrumento, de um lado,

(1) **PREFEITURA MUNICIPAL DE MARABÁ**, pessoa jurídica de direito público devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob nº 05.853.163/0001-30, com sede na [Folha 31, Área Institucional, Nova Marabá, Marabá-PA, CEP 68.501-535], neste ato, representada pelo Prefeito Municipal, Sr. [•], portador da Cédula de Identidade R.G. n.º [•] e inscrito no CPF/MF sob n.º [•], doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**; e

(2) [Concessionária], sociedade por ações, com sede em [Município], Estado de [•], na [endereço], inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, do Ministério da Fazenda, sob nº [•], com seus atos constitutivos arquivados na [•], sob NIRE nº [•], neste ato devidamente representada pelos seus [cargo], Srs. [•], [qualificação], conforme poderes previstos no seu estatuto social, doravante denominada “**CONCESSIONÁRIA**”;

Considerando que:

- A [Concessionária] foi constituída, em [•] de [•] de [•], pela [Proponente] vencedora da licitação para eficientização do parque de iluminação pública, a gestão dos ativos de iluminação pública, a eficiência energética para prédios públicos, espaços públicos e o parque de iluminação pública e a geração distribuída para os prédios públicos (conforme definido no Contrato de Concessão mencionado abaixo), de acordo com publicação do Diário Oficial do Município nº [•], de [•] de [•] de [•];

- O Contrato de Concessão foi celebrado em [•] de [•] de [•], conforme publicado no Diário Oficial do Município nº [•], de [•] de [•] de [•] (“Contrato de Concessão”); e

- A Subcláusula 4.1 do Contrato de Concessão determina a transferência, pela CONTRATANTE, dos Bens da Concessão a Concessionária na DATA DE ASSUNÇÃO,

A CONTRATANTE e a CONCESSIONÁRIA, no presente ato, celebram o termo de arrolamento e transferência dos bens utilizados para a gestão do parque de iluminação pública de Marabá, abrangendo: operação, ampliação, modernização e gestão do sistema de iluminação pública municipal e a eficiência energética para prédios públicos, abaixo arrolados:

- [inserir bens]
- [inserir bens]
- [inserir bens]
- [inserir bens]
- [inserir bens]

ANEXO III DO CONTRATO

BENS REVERSÍVEIS

Rol de bens reversíveis a ser estabelecido no firmamento do contrato obedecendo ao estipulado na Cláusula 4.5 deste instrumento contratual.

ANEXO IV DO CONTRATO
CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTA

Pelo presente instrumento,

(a) A PREFEITURA MUNICIPAL DE MARABÁ, pessoa jurídica de direito público devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob nº 05.853.163/0001-30, com sede na [Folha 31, Área Institucional, Nova Marabá, Marabá-PA, CEP 68.501-535], neste ato, representada pelo Prefeito Municipal, Sr. [•], portador da Cédula de Identidade R.G. n.º [•] e inscrito no CPF/MF sob n.º [•], residente e domiciliado em [•], neste ato denominado “**PODER CONCEDENTE**”;

(b) A empresa [DENOMINAÇÃO SOCIAL], com sede na [•], na cidade de [•], Estado de [•], inscrita no CNPJ/MF sob o nº [•], representada pelo seu [cargo], Sr. [•], [qualificação], portador da Carteira de Identidade nº [•], inscrito no CPF/MF sob o nº [•], residente e domiciliado em [•], neste ato denominada “**CONCESSIONÁRIA**”; e

(c) A instituição financeira [•], instituída sob a forma de [•], dotada de personalidade jurídica de direito privado, com sede na [•], inscrita no CNPJ/MF sob o nº [•], representada por [nome e qualificação], portador da Carteira de Identidade [•], inscrito no CPF/MF sob o nº [•], residente em [•], neste ato denominada “**INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA**”;

Considerando que o PODER CONCEDENTE celebrou, em [•], o Contrato nº [•], com a CONCESSIONÁRIA, destinado a eficientização energética do parque de iluminação pública, prédios públicos e espaços públicos, a gestão dos ativos de iluminação pública e a geração distribuída para os prédios públicos no Município de Marabá, por meio de uma concessão administrativa (“**CONTRATO DE CONCESSÃO**”);

Considerando que, nos termos do referido CONTRATO DE CONCESSÃO, foi atribuída ao PODER CONCEDENTE, a obrigação de contratar, junto a INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA oficial, conta vinculada, de movimentação restrita, para a disciplina do trânsito e das liberações dos pagamentos devidos à CONCESSIONÁRIA a título de CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, durante todo o prazo do CONTRATO DE CONCESSÃO;

E considerando que a CONCESSIONÁRIA fará jus a prestação da garantia do pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA pelo PODER CONCEDENTE, prevista nas Cláusulas 12 do CONTRATO DE CONCESSÃO, que será construída pela transferência de recursos provenientes pelos valores da CIP arrecada no Município de Marabá e por meio de recursos do FPM e royalties, até o montante de R\$ [•] ([•] reais);

Resolvem as Partes firmar o presente CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE CONTA VINCULADA PARA PAGAMENTO (“**CONTRATO DE CONTA VINCULADA**”) e outras avenças que será regido predominantemente pelas disposições de Direito Privado e, ainda, pelos seguintes termos e condições:

CLÁUSULA 1ª –DO OBJETO

1.1. O presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA, regido predominantemente pelas normas de direito privado, nos termos do art. 62, § 3º, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, destina-se a disciplinar a abertura, a manutenção, a movimentação e a administração da conta vinculada que receberá os valores mensais correspondentes a CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA devida pelo PODER CONCEDENTE, o qual funcionará como conta centralizadora para os respectivos pagamentos a CONCESSIONÁRIA, no âmbito do CONTRATO DE CONCESSÃO.

CLÁUSULA 2ª - DA CONTA VINCULADA DE PAGAMENTO

2.1. A conta vinculada (“**CONTA VINCULADA**”) é a conta corrente de nº [•], de titularidade do PODER CONCEDENTE, aberta especialmente para esta finalidade, na agência de nº [•] da

INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, sendo uma conta restrita, na qual transitarão os recursos provenientes da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

- 2.1.1.** A CONTA VINCULADA terá sua movimentação condicionada ao disposto neste CONTRATO DE CONTA VINCULADA e no CONTRATO DE CONCESSÃO, cabendo ao PODER CONCEDENTE apontá-la e manter sempre atualizada as informações a ela relativas.
- 2.2.** A CONTA VINCULADA deverá se manter aberta e operante durante toda a vigência do CONTRATO DE CONCESSÃO.
- 2.2.1.** Apenas em situações excepcionais, devidamente justificadas, poderá o PODER CONCEDENTE encerrar a CONTA VINCULADA, observadas, em todos os casos, as seguintes condicionantes:
- a) tenha sido celebrado novo CONTRATO DE CONTA VINCULADA junto à instituição financeira oficial, que adira integralmente às obrigações fixadas no presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA e concorde com todas as condições do CONTRATO DE CONCESSÃO; e
 - b) já esteja aberta e em condições de operação, a nova CONTA VINCULADA, para os mesmos propósitos contemplados no presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA.
- 2.2.2.** Observado o disposto na Subcláusula 6.7. deste CONTRATO DE CONTA VINCULADA, a INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA obriga-se a manter aberta a CONTA VINCULADA até o preenchimento prévio das condições indicadas na subcláusula anterior, itens “a” e “b”, quando poderá transferir eventual saldo remanescente para a nova CONTA VINCULADA constituída.
- 2.2.3.** Fica ajustado entre as partes signatárias do presente contrato que eventual determinação do PODER CONCEDENTE para o encerramento da conta, sem a observância das condições fixadas nesta cláusula, ou ainda, que eventual determinação por ele exarada relativa à movimentação, transferência ou retenção de valores, fora das hipóteses admitidas neste CONTRATO DE CONTA VINCULADA e no CONTRATO DE CONCESSÃO, caracterizará o inadimplemento das obrigações do PODER CONCEDENTE e o descumprimento do presente contrato, o mesmo ocorrendo em relação à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA que efetivar, em tais circunstâncias, tal determinação.
- 2.2.4.** O encerramento da CONTA VINCULADA ou a extinção do presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA sem a observância das condicionantes nele estipuladas e o descumprimento das obrigações nele contidas levarão à aplicação das penalidades administrativa e cíveis cabíveis, incluindo-se o pagamento de indenização por eventuais perdas e danos, sem prejuízo do exercício dos direitos e prerrogativas reconhecidos à CONCESSIONÁRIA no âmbito do CONTRATO DE CONCESSÃO, como o direito de requerer a eventual extinção da concessão.

CLÁUSULA 3ª – DOS INVESTIMENTOS E APLICAÇÕES

- 3.1.** A INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA observará, quanto aos valores disponíveis na CONTA VINCULADA, as diretrizes gerais de aplicação de disponibilidades adotadas pelo PODER CONCEDENTE, assegurando-se, em todos os casos, a liquidez diária dos recursos.
- 3.2.** Cumprida a obrigação de pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA devida pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA no âmbito do CONTRATO DE CONCESSÃO, o eventual saldo remanescente da CONTA VINCULADA, bem como os rendimentos e ganhos decorrentes das aplicações mencionadas na subcláusula anterior serão transferidos, após 2 (dois) dias úteis, para conta de livre movimentação aberta pelo PODER CONCEDENTE, da qual serão extraídos os montantes necessários ao cumprimento das demais obrigações financeiras do fundo, nos termos da legislação.

3.2.1. Caberá ao PODER CONCEDENTE indicar à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA os dados da conta de livre movimentação de que trata a subcláusula anterior, para fins da realização das transferências correspondentes.

3.3. A INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA enviará ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, no primeiro dia útil de cada mês, ou sempre que solicitado por qualquer das partes, extrato detalhado das aplicações realizadas no mês anterior, assim como o saldo existente na CONTA VINCULADA.

CLÁUSULA 4ª – DOS PAGAMENTOS MENSIS À CONCESSIONÁRIA

4.1. Nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO, em especial das suas Cláusulas 12 e 13, que disciplinam a metodologia de cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA pecuniária devida à CONCESSIONÁRIA, caberá à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA realizar a transferência dos valores da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA devida no mês à CONCESSIONÁRIA, observados os procedimentos e condicionantes descritos em tais documentos.

4.2. Para cada transferência dos valores referentes à CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, a INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA deverá se certificar de que a CONCESSIONÁRIA realizou o recolhimento das contribuições sociais e previdenciárias (FGTS, INSS e PIS) referentes ao CONTRATO DE CONCESSÃO, sem o qual não poderá ser realizada a movimentação de quaisquer valores para a CONCESSIONÁRIA.

4.3. Os valores referentes à CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA devida à CONCESSIONÁRIA variarão conforme o cumprimento dos indicadores de desempenho e de disponibilidade previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO, em especial em suas Cláusulas 12 e 13, bem como no seu Anexo I.

4.4. A INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA efetuará a transferência dos valores devidos a título de CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA para a CONCESSIONÁRIA, contra o recebimento da fatura de despesa emitida pelo PODER CONCEDENTE, a partir do qual a transferência dos valores devidos para a CONCESSIONÁRIA deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis.

4.5. Caberá à CONCESSIONÁRIA indicar os dados da agência e da conta bancária de sua titularidade para a efetivação das transferências previstas neste CONTRATO DE CONTA VINCULADA, devendo se responsabilizar pela permanente atualização das informações relacionadas.

4.5.1. Havendo a cessão, pela CONCESSIONÁRIA, de direitos a seu(s) financiador(es), nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO, fica a INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA autorizada a realizar as transferências de que trata este CONTRATO DE CONTA VINCULADA diretamente ao(s) financiador(es) por ela regularmente indicados.

4.5.2. Ressalvada a hipótese descrita na subcláusula anterior, eventuais subcontratados da CONCESSIONÁRIA no âmbito do CONTRATO DE CONCESSÃO deverão estar cientes de que os pagamentos ordenados pelo PODER CONCEDENTE serão feitos apenas em benefício da própria CONCESSIONÁRIA.

4.6. A INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA deverá sempre comunicar ao PODER CONCEDENTE a realização das transferências de valores para a CONCESSIONÁRIA.

4.6.1. Realizado o pagamento, o respectivo aviso de crédito emitido pela INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA valerá como recibo, para os efeitos legais.

4.7. Fica a INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA autorizada a realizar a transferência ou a retenção de valores em face da CONCESSIONÁRIA, conforme decisão ou sentença judicial ou arbitral escrita a ela devidamente comunicada, independentemente do disposto na Subcláusula 4.4. deste CONTRATO DE CONTA VINCULADA.

CLÁUSULA 5ª - DAS OBRIGAÇÕES DO PODER CONCEDENTE

5.1. São obrigações do PODER CONCEDENTE, sem prejuízo de outras obrigações previstas neste CONTRATO DE CONTA VINCULADA, no CONTRATO DE CONCESSÃO e seus ANEXOS, bem como na legislação aplicável:

a) garantir o cumprimento integral e tempestivo do presente contrato, durante todo o período de vigência do CONTRATO DE CONCESSÃO, agindo sempre de boa-fé e garantindo que quaisquer medidas restritivas dos direitos conferidos às partes neste CONTRATO DE CONTA VINCULADA sejam efetivadas em conformidade com a lei e com a devida motivação;

b) não criar, incorrer ou permitir que sejam constituídos quaisquer ônus, gravames ou embaraços sobre os valores depositados na CONTA VINCULADA; e

c) cuidar para a manutenção da CONTA VINCULADA por todo o prazo de vigência do CONTRATO DE CONCESSÃO, livre de quaisquer restrições, e viabilizar, sempre que necessária, a imediata contratação de nova CONTA VINCULADA, a fim de assegurar a continuidade dos fluxos de pagamentos da CONCESSIONÁRIA, nos termos da legislação e deste CONTRATO DE CONTA VINCULADA.

5.2. O PODER CONCEDENTE assegurará, ainda, a existência de recursos orçamentários suficientes para os pagamentos devidos à CONCESSIONÁRIA, a título de CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, nas hipóteses em que a transferência de recursos se mostrar insuficiente para esse fim, designando dotação orçamentária complementar ou alternativa, cujos recursos financeiros também poderão transitar pela conta vinculada de pagamento a que faz referência a Cláusula 2 do presente contrato.

CLÁUSULA 6ª - DAS OBRIGAÇÕES DA INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA

6.1. São obrigações da INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, sem prejuízo de outras obrigações previstas neste CONTRATO DE CONTA VINCULADA e na legislação aplicável:

a) garantir o cumprimento integral e tempestivo do presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA durante todo o período de vigência do CONTRATO DE CONCESSÃO, agindo sempre de boa-fé e zelando pelos ativos sob sua custódia ou controle, com o mesmo grau de zelo empregado em relação a seus próprios ativos;

b) atuar, na qualidade de administradora da CONTA VINCULADA, como fiel depositária dos valores nela existentes, realizando tempestivamente as transferências dos recursos devidos, conforme previsto neste CONTRATO DE CONTA VINCULADA e no CONTRATO DE CONCESSÃO;

c) desempenhar, única e exclusivamente, as funções expressamente previstas neste CONTRATO DE CONTA VINCULADA, não estando implícita nenhuma outra função ou responsabilidade adicional ou complementar, como o saque ou transferência de numerários de maneira independente;

d) recusar-se a efetivar determinações do PODER CONCEDENTE que contrariem, expressamente, as disposições deste CONTRATO DE CONTA VINCULADA e do CONTRATO DE CONCESSÃO, devendo adotar as medidas administrativas e judiciais cabíveis a fim de zelar pelo cumprimento das suas obrigações e evitar a caracterização do seu inadimplemento, na condição de agente fiduciário das partes; e

e) fornecer ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, sempre que solicitado, as informações da CONTA VINCULADA e das aplicações realizadas.

6.2. A INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA declara, para todos os efeitos, que conhece todos os termos e condições do CONTRATO DE CONCESSÃO.

6.3. Caso os recursos depositados na CONTA VINCULADA se mostrarem, por qualquer razão, insuficientes para os pagamentos devidos à CONCESSIONÁRIA no período, a INSTITUIÇÃO

DEPOSITÁRIA deverá comunicar a situação por escrito ao PODER CONCEDENTE, com cópia para a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das sanções previstas na legislação pertinente.

- 6.4.** As instruções recebidas pela INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, nos termos deste CONTRATO DE CONTA VINCULADA, antes das 12 (doze) horas em um dia útil, deverão ser executadas no mesmo dia, sendo admitida a prorrogação, para o primeiro dia útil subsequente, das instruções recebidas posteriormente àquele horário ou em dia não útil.
- 6.4.1.** Considera-se dia útil, para fins deste CONTRATO DE CONTA VINCULADA, o dia em que houver expediente normal no setor bancário no Município de Marabá.
- 6.5.** A INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA poderá, de maneira fundamentada, solicitar a confirmação das instruções ou orientações recebidas no âmbito do presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA, caso visualize imprecisões, ambiguidades ou inconsistências que possam ser razoavelmente apontadas, podendo se valer, para tanto, da assessoria de qualquer profissional especializado.
- 6.6.** Nenhuma responsabilidade será atribuída à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA por quaisquer atos que venham a ser praticados de acordo com a disciplina do presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA, salvo na hipótese em que se comprovar que culpa grave ou dolo da INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA tenha dado causa a prejuízo sofrido pelas demais partes.
- 6.7.** A INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA poderá, a qualquer momento, denunciar o presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA, devendo apresentar, para esse propósito, comunicação por escrito ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, informando a denúncia do contrato e a data a partir da qual ela será efetivada, nunca inferior a 120 (cento e vinte) dias da data da notificação.
- 6.7.1.** Caberá ao PODER CONCEDENTE, dentro do prazo indicado na subcláusula anterior, promover a contratação de nova INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, nos termos das Subcláusulas 2.2. e seguintes deste CONTRATO DE CONTA VINCULADA.

CLÁUSULA 7ª – DO INADIMPLEMENTO CONTRATUAL

- 7.1.** Em caso de inadimplemento sem justificativas de quaisquer das obrigações assumidas no presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA, e observado o direito à ampla defesa e ao contraditório da(s) parte(s) envolvida(s), será devida multa diária no valor de R\$ [•] (•) a cada uma das partes prejudicadas, até que a obrigação inadimplida seja devidamente cumprida.
- 7.1.1.** O valor de referência de que trata a subcláusula anterior será reajustado anualmente, nos mesmos moldes em que se dá o reajuste da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA no CONTRATO DE CONCESSÃO e nos termos do suas Cláusulas 12 e 13, bem como no seu Anexo I.
- 7.1.2.** O pagamento das multas previstas nesta Cláusula não exclui a obrigação de pagamento, pela parte inadimplente, de eventuais indenizações devidas à(s) parte(s) prejudicada(s) relativamente às perdas e danos e lucros cessantes comprovadamente originados do inadimplemento.

CLÁUSULA 8ª – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

- 8.1.** Este CONTRATO DE CONTA VINCULADA vigorará por todo o prazo de duração do CONTRATO DE CONCESSÃO, até a liquidação de todas as obrigações de pagamento assumidas pelo PODER CONCEDENTE em referido contrato.

CLÁUSULA 9ª – DO VALOR

- 9.1.** A título de remuneração, a INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA fará jus a R\$ [•] (•).

CLÁUSULA 10ª – DO REGISTRO

- 10.1.** O PODER CONCEDENTE providenciará o registro do presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA, no prazo de até 15 (quinze) dias contados da sua celebração, nos Cartórios de Registro de Títulos e Documentos de sua própria sede, bem como no da sede da CONCESSIONÁRIA.
- 10.2.** Quaisquer aditamentos a este CONTRATO DE CONTA VINCULADA também serão registrados nos termos acima, no prazo de 15 (quinze) dias da formalização.
- 10.3.** As despesas incorridas com o registro do presente contrato e seus aditamentos, na forma das subcláusulas acima, serão suportadas pelo PODER CONCEDENTE.

CLÁUSULA 11ª – DAS COMUNICAÇÕES

- 11.1.** Todas as comunicações entre as partes neste CONTRATO DE CONTA VINCULADA deverão ser sempre feitas por escrito, inclusive quando destinadas ao encaminhamento de informações em meio digital, sendo dirigidas para os seguintes endereços:
- a) para o PODER CONCEDENTE: [•]
 - b) para a CONCESSIONÁRIA: [•]
 - c) para a INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA: [•]
- 11.2.** Os documentos e as comunicações serão considerados recebidos quando entregues por meio de protocolo ou mediante aviso de recebimento (AR) expedido pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (CORREIOS), nos endereços acima indicados, ou quando da confirmação do recebimento da transmissão via fac-símile, via e-mail ou outro meio de transmissão eletrônica.

CLÁUSULA 12ª - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 12.1.** Toda e qualquer modificação, alteração ou aditamento ao presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA somente será válido e eficaz se feito por meio de instrumento escrito e assinado por todas as partes.
- 12.2.** As partes celebram o presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA em caráter irrevogável e irretratável, obrigando-se ao seu fiel, pontual e integral cumprimento, por si e por seus sucessores e cessionários a qualquer título.
- 12.3.** Salvo disposição expressa em sentido contrário neste CONTRATO DE CONTA VINCULADA, é expressamente vedada a cessão a terceiros, por quaisquer das partes, dos direitos e obrigações aqui estabelecidos.
- 12.4.** A tolerância e as concessões recíprocas terão caráter eventual e transitório e não configurarão, em qualquer hipótese, renúncia, transigência, remissão, perda, modificação, redução ou ampliação de qualquer direito, faculdade, privilégio, prerrogativa ou poder conferido a quaisquer das partes nos termos deste CONTRATO DE CONTA VINCULADA.

CLÁUSULA 13ª –DO FORO

- 13.1.** Fica eleito o foro da Comarca de Marabá, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas do presente CONTRATO DE CONTA VINCULADA, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

E por estarem justas e acordadas, as Partes firmam este instrumento em 03(três) vias de igual forma e teor, juntamente com 02 (duas) testemunhas.

Marabá, [•] de [•] de 2015.

Pela **CONCEDENTE**:

Pela **CONCESSIONÁRIA**:

Pela **INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA**:

Testemunhas:

ANEXO V DO CONTRATO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS (HELP DESK)

A CONCESSIONÁRIA deverá detalhar a forma como pretende implementar um sistema de atendimento aos USUÁRIOS internos e USUÁRIOS externos.

Tal sistema deverá consistir de pelo menos duas vias de comunicação e deverá ser parte do sistema de gestão operacional do projeto.

Atendimento telefônico

O atendimento telefônico deverá funcionar 24 horas por dia ininterruptamente e permitir a interação direta dos USUÁRIOS com operadores humanos da central de atendimento por período mínimo diário de 12 horas. Considera-se que nas 12 horas nas quais não há interação seja disponibilizado sistema de gravação e arquivo das solicitações dos USUÁRIOS.

A ligação local deverá ser gratuita para os USUÁRIOS internos e externos e poderá ser tarifada normalmente para ligações fora do município.

Poderá ser utilizado atendimento automático através de sistemas de URA para acolhimento de informação de defeitos, solicitação de reparos com tráfego máximo pela URA de até 150 segundos.

O tempo máximo de espera desde a conexão da ligação e o atendimento pela URA deverá ser de no máximo 15 segundos.

Atendimento por internet

A proponente deve implantar um sitio eletrônico (*Web site*) onde os USUÁRIOS poderão ter acesso a informações sobre o projeto, níveis de disponibilidade do sistema e relatórios pré-formatados de ações realizadas pela SPE.

O nível de disponibilidade do web site deverá ser de no mínimo 97%.

A proponente deverá disponibilizar um endereço eletrônico (*email*) para encaminhamento de reclamações, sugestões, solicitações de reparos, etc.

O *email* deverá ter sistema de resposta automática e tempo de retorno personalizado (resposta por operador humano) entre as 8:00h e 17:59h de até 3 horas e os emails recebidos entre 18:00 h e 7:59 h deverão ser respondidos no dia subsequente entre 8:00h e 13:00h.

A proponente deverá informar como será o acesso (direto ou através de web site) ao endereço eletrônico disponibilizado.

Outros tipos de atendimento aos USUÁRIOS

A proponente poderá sugerir outros tipos de meio de atendimento e interações com os USUÁRIOS, como:

- Internet – Redes sociais (*Twitter, Facebook, etc.*)
- Internet – BLOG
- Internet – Mensagens instantâneas (Ex: *MS Messenger, Yahoo Messenger, ICQ, etc.*)
- Mensagens de texto SMS

NOTA: Todos os meios de contato entre a SPE Gestora do programa e os USUÁRIOS deverão ser divulgados amplamente.

ANEXO VI DO CONTRATO

EDITAL Nº [•]