

A.D.A.M – ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.

CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICIDADE INTERNACIONAL

PROGRAMA DE PROCEDIMENTO

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PARA A
ATIVIDADE COMERCIAL DA ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**

PRC 097/2020

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO E OBJETO DO CONCURSO.....	4
2. ANÚNCIO	4
3. CONSULTA E FORNECIMENTO DAS PEÇAS DO PROCEDIMENTO	5
4. ESCLARECIMENTOS E RETIFICAÇÃO SOBRE AS PEÇAS DO PROCEDIMENTO	5
5. TERMOS OU CONDIÇÕES DE VÍNCULO OBRIGATÓRIO	6
7. PREÇO BASE E PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO	6
8. PREÇO ANORMALMENTE BAIXO.....	7
9. CONCORRENTES.....	7
10. DOCUMENTOS DA PROPOSTA	7
11. PROPOSTAS VARIANTES.....	9
12. IDIOMA DOS DOCUMENTOS DA PROPOSTA.....	9
13. MODO DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS	10
14. ENTREGA DAS PROPOSTAS	10
15. DISPONIBILIZAÇÃO E ABERTURA DAS PROPOSTAS	10
16. PRAZO DE OBRIGAÇÃO DE MANUTENÇÃO DAS PROPOSTAS	10
17. ESCLARECIMENTOS A PRESTAR PELOS CONCORRENTES.....	10
18. CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	11
19. RELATÓRIO PRELIMINAR.....	12
20. DECISÃO DE ADJUDICAÇÃO.....	12
21. NOTIFICAÇÃO DA ADJUDICAÇÃO	12

22. DECISÃO DE NÃO ADJUDICAÇÃO	13
23. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E OUTROS DOCUMENTOS	13
24. CAUÇÃO.....	15
25. APROVAÇÃO E ACEITAÇÃO DA MINUTA DO CONTRATO.....	16
26. DESPESAS.....	17
27. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	17

ANEXOS

ANEXO I – DOCUMENTOS COMPROVATIVOS DO ENVIO DO ANÚNCIO PARA PUBLICAÇÃO

ANEXO II – DOCUMENTO EUROPEU ÚNICO DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA

ANEXO III – MODELO DA PROPOSTA

ANEXO IV – LISTA DE PREÇOS UNITÁRIOS

ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUBCONTRATAÇÃO DO CONCORRENTE

ANEXO VI – MODELO DE ACORDO-PROMESSA DE CONSTITUIÇÃO

ANEXO VII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUBCONTRATAÇÃO DO SUBCONTRATADO

ANEXO VIII – DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

ANEXO IX – MODELO DE DEPÓSITO

ANEXO X – MODELO DE GARANTIA BANCÁRIA

ANEXO XI – MODELO DE SEGURO-CAUÇÃO À PRIMEIRA SOLICITAÇÃO

ANEXO XII – CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO DA PROPOSTA

I. Identificação e objeto do Concurso

I.1 O presente concurso adota a designação de *Aquisição de Serviços de Atendimento ao Cliente para a Atividade Comercial da A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A.*

I.2 O presente concurso público com publicidade internacional tem por objeto a aquisição de serviços de atendimento ao cliente para a atividade comercial da Águas do Alto Minho, S.A, nos termos e condições definidas nas especificações constantes do caderno de encargos.

I.3 A Entidade Adjudicante é a A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A. com sede na Rua São Bartolomeu dos Mártires n.º 156, 4904-878 Viana do Castelo, pessoa coletiva n.º 515486159, e com os seguintes contactos para efeito do presente concurso:

Telefone: +351 258 806 900

Fax: + 351 258 806 990

Correio eletrónico: geral.adam@adp.pt

Plataforma eletrónica <http://www.acingov.pt>

I.4 A decisão de contratar, nos termos do n.º 1 do artigo 36.º do Código dos Contratos Públicos, foi tomada pelo Conselho de Administração em reunião de 6 de agosto de 2020.

2. Anúncio

2.1 O anúncio do Concurso Público, indicado no n.º 1 acima, foi publicado no Jornal Oficial da União Europeia (JOUE), de acordo com o artigo 131.º do Código dos Contratos Públicos aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, e suas posteriores alterações e republicações, doravante designados conjuntamente por CCP.

2.2 Incluído no ANEXO I deste Programa do Procedimento, apresenta-se o documento comprovativo do envio do anúncio para publicação no Diário da República.

3. Consulta e Fornecimento das Peças do Procedimento

3.1 As peças do procedimento estão integralmente disponibilizadas na Plataforma Eletrónica de Contratação Pública AcinGov acessível através do sítio eletrónico <http://www.acingov.pt>, desde o dia da publicação do anúncio no Diário da República.

3.2 Os interessados podem descarregar gratuitamente as peças do procedimento a partir da plataforma eletrónica referida no n.º 3.1, devendo para tanto proceder ao respetivo registo de acordo com as indicações constantes do mesmo.

3.3 O Processo do Procedimento é constituído pelas seguintes peças:

3.3.1 Anúncio

3.3.2 O presente Programa de Procedimento;

3.3.3 O Caderno de Encargos.

4. Esclarecimentos e Retificação sobre as Peças do Procedimento

4.1 O interessado pode dirigir à A.D.A.M – Águas do Alto Minho, S.A., por escrito e através da plataforma eletrónica indicado em 1.3, pedidos de esclarecimento necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento, bem como apresentar uma lista na qual identifiquem, expressa e inequivocamente, os erros e omissões das ditas peças do procedimento por si detetados, até às 17:00:00 horas do dia em que se conclua o primeiro terço do prazo fixado para a apresentação da proposta, que corresponde ao dia 11/09/2020.

4.2 Até às 17:00:00 do dia em que se conclua o segundo terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, correspondente ao dia 21/09/2020, a Vogal Executiva, presta os esclarecimentos solicitados e/ou pronuncia-se sobre os erros ou, omissões identificados pelos interessados.

4.3 A A.D.A.M – Águas do Alto Minho, S.A. poderá, oficiosamente, proceder à prestação de esclarecimentos e determinar retificações de erros ou omissões das peças do procedimento nos termos e no prazo previstos no n.º 2 deste número ou até ao final do prazo de entrega das propostas, sendo que, neste caso, o prazo para entrega de propostas deve considerar-se prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao do tempo decorrido desde o atraso

verificado.

4.4 A falta de resposta a qualquer pedido de esclarecimento ou de pronúncia sobre os erros e omissões identificados pelos interessados até à data prevista no n.º 4.1, bem como as retificações das peças do procedimento, sejam comunicadas após o prazo previsto no n.º 4.2, o prazo fixado para a apresentação das propostas deve ser prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao do atraso verificado.

4.5 A prorrogação do prazo de entrega das propostas aproveita a todos os interessados.

5. Termos ou condições de vínculo obrigatório

5.1 Os Concorrentes devem, nas suas propostas, obedecer às seguintes condições que se revestem de carácter vinculativo e obrigatório:

O Regulamento dos Fornecedores da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. disponível no site da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. (<https://www.adam.pt>) deverá ser integralmente cumprido. Neste Regulamento consta a documentação que deverá ser apresentada, antes de início dos trabalhos e na sua execução.

6. Preço Base e Prazo de Vigência do Contrato

6.1 O preço base do procedimento é de 67.500,00 EUR (sessenta e sete mil e quinhentos euros) para o período de execução contratual de 6 (seis) meses, considerando-se, em caso de renovação do contrato, a despesa máxima prevista de 101.250,00 EUR (cento e um mil duzentos e cinquenta euros), não incluindo o Imposto Sobre o Valor Acrescentado.

6.2 Os parâmetros base fixados nos números anteriores representam o preço máximo que a A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A. se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem objeto do contrato a celebrar.

6.3 O contrato mantém-se em vigor pelo prazo necessário a assegurar a prestação dos serviços que constitui objeto do contrato, de forma continuada, pelo período 6 (seis) meses, contados da data

da sua outorga, ou até perfazer o preço contratual estimado, conforme o que ocorrer primeiro, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

- 6.4** Sem prejuízo do número anterior, o contrato é automaticamente renovado por sucessivos períodos de 1 (um) mês, podendo atingir o prazo máximo de execução de 9 (nove) meses, salvo denúncia do contrato por parte da Águas do Alto Minho, S.A. com 15 (quinze) dias de antecedência em relação ao término do prazo inicial ou do que esteja a decorrer.

7. Preço Anormalmente Baixo

Considera-se um preço global anormalmente baixo quando este for inferior a 50% do preço base.

8. Concorrentes

Podem apresentar propostas as entidades que não se encontrem em nenhuma das situações referidas no artigo 55.º do CCP.

9. Documentos da Proposta

9.1 Documentos da proposta

- a) A proposta deverá ser instruída com os seguintes documentos:
- b) Documento Europeu Único de Contratação Pública, disponível em <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd/filter?lang=pt> (ANEXO II);
- c) Proposta de preço, elaborada em conformidade com o modelo constante do Anexo III. O preço proposto incluirá todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A.;
- d) Lista dos preços unitários de todas as espécies de serviços previstos no Caderno de Encargos, em conformidade com o modelo de Lista de Preços Unitários apresentado no Anexo IV deste Programa, devendo os preços unitários ser arredondados a duas casas decimais;
- e) No caso de recorrerem a subcontratados, declaração do concorrente onde indique os serviços que serão objeto de subcontratação, de acordo com o modelo constante do Anexo V deste

Programa do Procedimento;

- f) Documentos que contenham os esclarecimentos justificativos da apresentação de um preço anormalmente baixo, quando esse preço resulte, direta ou indiretamente, das peças do procedimento;
- g) Declaração, no caso de o concorrente ser um agrupamento de empresas, em que as empresas agrupadas assumem solidariamente a responsabilidade perante a A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A. pela manutenção da sua proposta, e se comprometem, em caso de adjudicação, a constituírem-se em agrupamento complementar de empresas (ACE) ou a associarem-se, na modalidade de consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária dos agrupados ou consorciados, antes da celebração do contrato; a referida declaração, nos termos do Anexo VI do presente Programa de Procedimento, deve ainda indicar a respetiva participação de cada empresa associada e qual a empresa que representa o agrupamento, para efeitos de notificação dos atos no decorrer do procedimento;
- h) Lista de meios humanos a afetar à prestação do serviço, assim incluindo documentos comprovativos das suas habilitações literárias e da sua experiência profissional (curriculum vitae);
- i) Memória Descritiva e justificativa do modo como o concorrente se propõe executar a prestação de serviços, em conformidade com o Anexo XII correspondente aos Critérios de Adjudicação, em documento que não exceda as 100 (cem) páginas. Esta memória descritiva é obrigatória e deve ter uma estrutura que responda a cada um dos pontos constituintes dos critérios de adjudicação
- j) Integram também a proposta quaisquer outros documentos que o concorrente apresente por os considerar indispensáveis para os efeitos do disposto na parte final da alínea b) do n.º I do artigo 57.º do CCP.

9.2 De acordo com o disposto no n.º 4 do artigo 57.º do CCP, a declaração referida na alínea a) do n.º 10.1 deve ser assinada pelo concorrente ou por representante que tenha poderes para o obrigar, nos termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.

9.3 Para além da exigência prevista no ponto anterior devem ser assinados eletronicamente, pelo concorrente ou por representante legal com poderes para o obrigar, mediante a utilização de certificado de assinatura eletrónica qualificada, todos os documentos solicitados no n.º 10.1, nos

termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto, não bastando para o efeito a mera assinatura eletrónica de um ou vários ficheiros de compactação que contenham mais do que um dos documentos exigidos.

- 9.4** Quando a proposta seja apresentada por um agrupamento concorrente, tais documentos devem ser assinados pelo representante comum dos membros que o integram, caso em que devem ser juntos à proposta os instrumentos de mandato emitidos por cada um dos seus membros ou, não existindo representante comum, deve ser assinada por todos os seus membros ou respetivos representantes.
- 9.5** No caso em que a assinatura eletrónica certificada não possa relacionar diretamente o assinante com o Concorrente é obrigatória a junção de documento comprovativo de demonstração de poderes de representação, nos termos do disposto no n.º 7, do artigo 54.º, da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.
- 9.6** A falsidade de qualquer declaração implica a exclusão do concorrente do concurso, qualquer que seja a fase em que se encontre o respetivo desenvolvimento.

10. Propostas Variantes

Não é admitida a apresentação pelos concorrentes de propostas variantes.

11. Idioma dos Documentos da Proposta

- 11.1** Os documentos que constituem a proposta são obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa e serão apresentados no original ou cópia simples.
- 11.2** Porém, quando pela sua própria natureza, ou origem, estiverem redigidos noutra língua, deve o concorrente fazê-los acompanhar de tradução legalizada, em relação à qual declara aceitar a sua prevalência, para todos e quaisquer efeitos, sobre os respetivos originais.

12. Modo de Apresentação das Propostas

- 12.1** A proposta será apresentada diretamente na plataforma eletrónica da entidade adjudicante, referida no ponto 1.3, através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.

13. Entrega das Propostas

Os documentos que constituem a proposta devem ser apresentados diretamente na plataforma eletrónica indicada no ponto 1.3, através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, até às 17:00:00 do dia 1 de outubro de 2020, contado da data do envio para publicação do anúncio no Diário da República, ou daquele que vier, eventualmente, a ser determinado por força da suspensão do procedimento, ou da prorrogação do prazo para apresentação das propostas.

14. Disponibilização e Abertura das Propostas

A disponibilização e abertura das propostas ocorrerá no dia útil seguinte à entrega das propostas, no sítio da plataforma eletrónica referida no ponto 1.3 deste Programa do Procedimento.

15. Prazo de Obrigação de manutenção das Propostas

Os concorrentes são obrigados a manter as respetivas propostas pelo prazo de 90 dias, contados da data do termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, que se prorroga sucessivamente por períodos de 30 (trinta) dias no caso de, no decurso de cada período, os concorrentes nada declararem em contrário.

16. Esclarecimentos a Prestar pelos Concorrentes

- 16.1** Os concorrentes obrigam-se a prestar, relativamente aos elementos que instruem as suas propostas, os esclarecimentos que o Júri considere necessários à avaliação das garantias de boa prestação dos serviços objeto do concurso.
- 16.2** Os esclarecimentos solicitados nos termos do número anterior, serão prestados no prazo que no pedido, por escrito, for fixado, que não será superior a 10 (dez) dias.

16.3 Os esclarecimentos prestados pelo concorrente fazem parte integrante da proposta, desde que não contrariem os elementos constantes dos documentos que a constituem, nem visem suprir omissões que determinariam a sua exclusão.

16.4 A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A. pode, previamente à decisão final do procedimento, convidar o concorrente a melhorar a proposta que tenha sido apresentada.

17. Critério de Adjudicação da Prestação de Serviços

17.1 O critério de adjudicação é o da proposta economicamente mais vantajosa para a entidade adjudicante, densificado nos seguintes fatores elementares de avaliação das propostas relativos aos aspetos de execução do contrato submetidos à concorrência pelo caderno de encargos e respetivos coeficientes de ponderação:

FATORES	COEFICIENTES PONDERAÇÃO
A. Preço Global	45%
B. Valia Técnica da proposta	55%

17.2 Para a avaliação das propostas apresentadas utilizar-se-á o modelo constante do Anexo XII do presente Programa do Procedimento.

17.3 Nas situações em que, da agregação dos resultados da avaliação dos fatores elementares, resulte uma classificação que ordene em primeiro lugar mais do que uma proposta, serão considerados para efeitos de desempate os seguintes critérios:

- a) Será ordenada em primeiro lugar a proposta que obtiver pontuação mais elevada no fator de avaliação Preço;
- b) Tendo em conta o indicado na alínea anterior, se ainda assim subsistir um empate, a hierarquização das propostas far-se-á tomando por referência a proposta que obtiver pontuação mais elevada no fator valia técnica da proposta.
- c) Em caso de empate, realizar-se-á um sorteio para desempate daquelas, a promover pelo júri do
_____ procedimento, na presença dos representantes de todos os concorrentes, que serão notificados,

via plataforma, para a sessão de sorteio com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias. O Júri elaborará a ata respetiva que documentará os trabalhos realizados na dita sessão e os resultados do sorteio, ficando apensa ao processo de contratação e que será divulgada por todos os concorrentes.

18. Relatório Preliminar

- 18.1** O Júri elabora um relatório fundamentado sobre o mérito das propostas, ordenando-as classificativamente, de acordo com o critério de adjudicação referido no ponto 18.
- 18.2** No relatório mencionado no número anterior, o Júri fundamenta as razões por que propõe a exclusão de qualquer proposta, se for o caso.
- 18.3** O projeto de relatório é submetido a audiência prévia, a promover pelo Júri do procedimento, podendo os Concorrentes pronunciarem-se sobre o seu teor no prazo de 5 (cinco) dias.
- 18.4** Exercido o direito de audiência prévia referido no número anterior, ou decorrido o respetivo prazo, o Júri pondera as observações formuladas e elabora relatório final de avaliação das propostas, que submete à apreciação e decisão da entidade adjudicante, podendo ainda propor a exclusão de qualquer proposta se verificar, nesta fase, a ocorrência de qualquer dos motivos previstos no artigo 146.º, n.º 2, do CCP.

19. Decisão de Adjudicação

Cumpridas as formalidades previstas nos artigos anteriores, o órgão competente para a decisão de contratar tomará a decisão de adjudicar.

20. Notificação da Adjudicação

A decisão de adjudicação é comunicada simultaneamente a todos os concorrentes, juntamente com o relatório final de avaliação das propostas.

21. Decisão de Não Adjudicação

21.1 Não há lugar a adjudicação da prestação de serviços nas seguintes situações:

- a) Nenhum concorrente haja apresentado proposta;
- b) Todas as propostas tenham sido excluídas;
- c) Por circunstâncias imprevistas, seja necessário alterar aspetos fundamentais das peças do procedimento após o termo do prazo fixado para a apresentação das propostas;
- d) Circunstâncias supervenientes ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, relativas aos pressupostos da decisão de contratar, o justifiquem, designadamente, a fixação de limites legais à atuação das empresas públicas ou a emissão de orientações nos termos dos artigos 24.º e 39.º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro ou do n.º 7 do artigo 5.º, do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho.

22. Documentos de Habilitação e outros documentos

22.1 Juntamente com a notificação da decisão de adjudicação, a entidade adjudicante notifica o adjudicatário para, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da referida notificação, sob cominação do prescrito no artigo 86.º do CCP, apresentar os seguintes documentos de habilitação:

- a) Declaração emitida conforme modelo constante do anexo II ao CCP e a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 81.º do CCP;
- b) Documentos comprovativos de que não se encontra nas seguintes situações de impedimento:
 - i. Tenham sido condenadas por sentença transitada em julgado por qualquer crime que afete a sua honorabilidade profissional, se entretanto não tiver ocorrido a sua reabilitação, no caso de se tratar de pessoas singulares, ou, no caso de se tratar de pessoas coletivas, tenham sido condenados por aqueles crimes os titulares dos órgãos sociais de administração, direção ou gerência das mesmas e estes se encontrem em efetividade de funções;
 - ii. Não tenham a sua situação regularizada relativamente a contribuições para a segurança social em Portugal ou, se for o caso, no estado de que sejam nacionais ou no qual se situe o seu estabelecimento principal;

- iii. Não tenham a sua situação regularizada relativamente a impostos devidos em Portugal ou, se for o caso, no Estado de que sejam nacionais ou no qual se situe o seu estabelecimento principal;
- iv. Tenham sido condenadas por sentença transitada em julgado por algum dos seguintes crimes, se entretanto não tiver ocorrido a sua reabilitação, no caso de se tratar de pessoas singulares, ou, no caso de se tratar de pessoas coletivas, tenham sido condenados pelos mesmos crimes os titulares dos órgãos sociais de administração, direção ou gerência das mesmas e estes se encontrem em efetividade de funções, se entretanto não tiver ocorrido a sua reabilitação:
 - Participação em atividades de uma organização criminosa, tal como definida no n.º 1 do artigo 2.º da Ação Comum n.º 98/773/JAI, do Conselho;
 - Corrupção, na aceção do artigo 3.º do Ato do Conselho, de 26 de Maio de 1997, e do n.º 1 do artigo 3.º da Ação Comum n.º 98/742/JAI do Conselho;
 - Fraude, na aceção do artigo 1.º da Convenção relativa à Proteção dos Interesses Financeiros das Comunidades Europeias;
 - Branqueamento de capitais, na aceção do artigo 1.º da Diretiva n.º 91/308/CEE, do Conselho, de 10 de Junho, relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais.

22.2 No prazo definido no ponto 23.1 deve ainda o adjudicatário entregar os seguintes documentos:

- a) Certidão permanente atualizada do teor de todas as inscrições em vigor respeitantes à empresa adjudicatária emitida pela Conservatória do Registo Comercial, ou disponibilização do código de acesso, para a sua consulta online;
- b) Lista nominativa dos elementos que constituem a equipa de técnicos de atendimento a afetar à prestação dos serviços, conforme previsto na cláusula 6.ª das Cláusulas Especiais do Caderno de Encargos, acompanhada dos respetivos, curriculum vitae;
- c) Cópia das Apólices de Seguros e das respetivas condições gerais e particulares, de acordo com o estabelecido na cláusula 17ª do Caderno de Encargos;
- d) No caso de recurso a subcontratação declaração do(s) subcontratado(s) em que se compromete(m), incondicionalmente, a executar os trabalhos para os quais foi (ram) indicado(s), em conformidade com o modelo constante no Anexo VII deste Programa do

Procedimento;

- e) Declaração de Responsabilidade Social Empresarial, de acordo com o modelo constante do Anexo VIII deste Programa do Procedimento;
- f) Declaração que identifique a pessoa ou pessoas indicadas para outorga do contrato, acompanhada de título legitimador, caso a mesma não resulte diretamente da certidão a que se reporta a alínea a);
- g) Identificação da pessoa, morada, número de fax e email para efeitos de comunicações escritas a realizar durante a fase de execução do contrato.

22.3 Os documentos de habilitação do adjudicatário deverão ser apresentados de acordo com o artigo 83.º do CCP, tendo em conta o disposto no artigo 83.º-A do CCP.

22.4 Quando o adjudicatário for um agrupamento de pessoas singulares ou coletivas:

- a) Os documentos previstos no n.º 22.1 alíneas a) e b) e no ponto 23.2 alínea a) devem ser apresentados por todos os seus membros.

22.5 O órgão competente para a decisão de contratar notificará em simultâneo, todos os concorrentes da apresentação dos documentos de habilitação pelo adjudicatário, indicando o dia em que ocorreu essa apresentação.

22.6 Os documentos de habilitação apresentados pelo adjudicatário devem ser disponibilizados, para consulta de todos os concorrentes, na plataforma eletrónica da entidade adjudicante.

22.7 Os documentos de habilitação são obrigatoriamente redigidos na língua portuguesa.

22.8 Porém, quando, pela sua própria natureza ou origem, estiverem redigidos noutra língua, deve o concorrente fazê-los acompanhar de tradução devidamente legalizada.

23. Caução

23.1 Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, é exigida ao adjudicatário a prestação de caução, no prazo de 10 (dez) dias contados a partir da notificação da decisão de adjudicação, no valor de 5% do preço contratual, com exclusão do Imposto sobre o Valor Acrescentado.

- 23.2** A caução deve ser prestada em conformidade com um dos modelos constantes dos Anexos IX, X e XI ao Programa do Procedimento.
- 23.3** Será dispensada a prestação de caução ao Adjudicatário que apresente contrato de seguro adequado da execução da prestação de serviços pelo preço total do respetivo contrato. Aplicar-se-á o mesmo regime caso exista assunção de responsabilidade solidária com o Adjudicatário, pelo preço total do respetivo contrato, por entidade bancária reconhecida.
- 23.4** O depósito em dinheiro ou em títulos efetuar-se-á em Portugal e em qualquer instituição de crédito, à ordem da entidade que for indicada pela A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A., devendo ser especificado o fim a que se destina.
- 23.5** Quando o depósito for efetuado em títulos, estes serão avaliados pelo respetivo valor nominal, salvo se, nos últimos 3 (três) meses, a média da cotação na bolsa de valores ficar abaixo do par, caso em que a avaliação será feita em 90% (noventa por cento) dessa média.
- 24. Aprovação e Aceitação da Minuta do Contrato**
- 24.1** A minuta do contrato será aprovada pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos dos artigos 98.º e 99.º do CCP.
- 24.2** Aprovada a minuta do contrato a celebrar, o órgão competente para a decisão de contratar notifica-a ao adjudicatário, assinalando expressamente os ajustamentos propostos.
- 24.3** A minuta do contrato a celebrar e os ajustamentos propostos consideram-se aceites pelo adjudicatário quando haja aceitação expressa ou quando não seja apresentada reclamação nos 5 (cinco) dias subsequentes à respetiva notificação.
- 24.4** As reclamações da minuta do contrato a celebrar só podem ter por fundamento a previsão de obrigações que contrariem ou que não constem dos documentos que integram o contrato ou ainda a recusa dos ajustamentos propostos.
- 24.5** No prazo de 10 (dez) dias a contar da receção da reclamação, o órgão competente para a decisão de contratar notifica o adjudicatário da sua decisão, equivalendo o silêncio à rejeição da reclamação.
- 24.6** Os ajustamentos que sejam aceites pelo adjudicatário devem ser notificados a todos os concorrentes cujas propostas não tenham sido excluídas.

24.7 Após a aceitação da minuta do contrato pelo adjudicatário, nos termos do artigo 101.º do CCP, a Entidade Adjudicante notifica-o do local e data em que deve comparecer para a respetiva celebração.

25. Despesas

25.1 Todas as despesas inerentes à elaboração e apresentação de propostas, bem como todas as despesas relacionadas com a celebração do contrato, constituem encargo dos concorrentes ou do adjudicatário, conforme o caso.

26. Legislação Aplicável

A todas as matérias que não estiverem especialmente reguladas no presente Programa do Procedimento, aplica-se o disposto no CCP.

ANEXO I

DOCUMENTOS COMPROVATIVOS DO ENVIO DO ANÚNCIO PARA PUBLICAÇÃO

ANEXO I

DOCUMENTO EUROPEU ÚNICO DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA

(ALÍNEA B) DO N.º 10.1 DO PROGRAMA DO PROCEDIMENTO)

- Utilizar o formulário-tipo do Documento Europeu Único de Contratação Pública (DEUCP), aprovado pelo Regulamento de Execução (EU) 2016/7 da Comissão, de 5 de janeiro de 2016;
- O concorrente deverá completar o preenchimento do DEUCP pré-preenchido pela A:D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A., com as informações que lhe digam respeito, na área específica do Portal da Comissão Europeia, em <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd/filter?lang=pt>, utilizando para o efeito o documento pré-preenchido disponibilizado junto às peças do presente procedimento;
- As PARTES IV e V do DEUCP não são aplicáveis ao presente procedimento.

ANEXO III

MODELO DA PROPOSTA

(ALÍNEA C) DO N.º 10.1 DO PROGRAMA DO PROCEDIMENTO)

F _____ (denominação social e sede da empresa concorrente ou de cada uma das empresas do agrupamento concorrente), depois de ter(em) tomado conhecimento do objeto da **“Aquisição de Serviços de Atendimento ao Cliente para a Atividade Comercial da Águas do Alto Minho” PRC 097/2020**, a que se refere o anúncio datado de ____ de _____ de _____, obriga(m)-se a executar os trabalhos que constituem a prestação de serviços, em conformidade com o Caderno de Encargos, pelo preço total estimado de _____ (numerário e extenso).

O preço total estimado referido corresponde ao somatório dos preços unitários constantes da listagem identificada no anexo IV.

À quantia supramencionada acrescerá o imposto sobre o valor acrescentado à taxa legal em vigor.

Mais declara(m) que renuncia(m) a foro especial e se submete(m), em tudo o que respeita à execução do seu contrato, ao que se achar prescrito na legislação portuguesa em vigor.

Data _____

Assinatura(s) _____

(Assinatura eletrónica qualificada do Concorrente ou do representante que tenha poderes para o obrigar, nos termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto)

ANEXO IV

LISTA DE PREÇOS UNITÁRIOS (ALÍNEA D) DO PONTO 10.1 DO PROGRAMA DO PROCEDIMENTO)

Serviço	Quantidade estimada/6 meses (horas)	Valor unitário (EUR/hora)	Valor estimado/6 meses (EUR)	Valor total estimado/9 meses (EUR)
Atendimento ao cliente	5.500	- €	- €	- €
Coordenação	1.500	- €	- €	- €
Bolsa de Quilómetros	5.000	- €	- €	- €
Total Estimado			- €	- €

Data _____

Assinatura(s) _____

(Assinatura eletrónica qualificada do Concorrente ou do representante que tenha poderes para o obrigar, nos termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto)

ANEXO V

– MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUBCONTRATAÇÃO DO CONCORRENTE – (NOS TERMOS DA ALÍNEA E) DO PONTO 10.1 DO PROGRAMA DO PROCEDIMENTO)

A empresa, com sede em, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de, com o capital social de, declara que, em caso de adjudicação da **“Aquisição de Serviços de Atendimento ao Cliente para a Atividade Comercial da Águas do Alto Minho” PRC 097/2020**, serão objeto de subcontratação os serviços de:

...

...

Data

Assinaturas

(Assinatura eletrónica qualificada do Concorrente ou do representante que tenha poderes para o obrigar, nos termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto)

ANEXO VI

MODELO DE ACORDO-PROMESSA DE CONSTITUIÇÃO

(NOS TERMOS DA ALÍNEA G) DO PONTO 10.1 DO PROGRAMA DO PROCEDIMENTO)

_____ (indicação das empresas signatárias e sedes) após terem tomado completo conhecimento das condições estabelecidas no Processo de Procedimento para a **“Aquisição de Serviços de Atendimento ao Cliente para a Atividade Comercial da Águas do Alto Minho” PRC 097/2020** e nos termos do ponto 10 do Programa do Procedimento, desde já formalizam a intenção de, em caso de adjudicação, se constituírem em _____ (indicar a figura jurídica adotada) ^(a)

A participação qualitativa de cada empresa é a que se discrimina:

As empresas associadas declaram que a empresa representará a associação perante a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. devendo toda a correspondência ser enviada para (indicar endereço, telefone, correio eletrónico e fax).

As empresas associadas assumem perante a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. responsabilidade solidária passiva, desde já, quanto à apresentação da proposta, mantendo-a no caso de adjudicação.

As empresas associadas assumem perante a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. responsabilidade solidária passiva com o Agrupamento Complementar de Empresas, no cumprimento do contrato de prestação de serviço caso seja este o cocontratante. ^(b)

As empresas associadas obrigam-se a submeter à prévia apreciação e autorização da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., qualquer alteração na composição da associação, sob pena de não fazendo, ver a sua proposta excluída ou, se for o caso, a adjudicação caducar.

Data _____

Assinatura (c) _____

(a) - No caso de a associação adotar alguma designação especial, acrescentar: "adotando o agrupamento a seguinte designação especial: _____" (em maiúsculas).

(b) - Só no caso de a modalidade adotada ser a do ACE.

(c) - Assinatura eletrónica qualificada do Concorrente ou do representante que tenha poderes para o obrigar, nos termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.

ANEXO VII

– MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUBCONTRATAÇÃO DO(S) SUBCONTRATADO(S) –

A empresa, com sede em, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de, com o capital social de, declara que em caso de adjudicação da **“Aquisição de Serviços de Atendimento ao Cliente para a Atividade Comercial da Águas do Alto Minho” PRC 097/2020** à (empresa Adjudicatária) se compromete a executar, em regime de subcontratação, as tarefas e serviços relativos a (identificação dos serviços), nos termos do Programa do Procedimento e do Caderno de Encargos.

Data

Assinaturas

(Assinatura eletrónica qualificada do Concorrente ou do representante que tenha poderes para o obrigar, nos termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto)

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

(a que se refere a alínea e) do 23.2 deste Programa de Procedimento)

(Empresa), com sede na (morada), contribuinte n.º (.....), representada por (cargo e nome), declara que no âmbito da sua atividade e em cumprimento da legislação nacional:

- a) Não utiliza qualquer forma de trabalho infantil;
- b) Não utiliza qualquer forma de trabalho forçado;
- c) Proporciona um ambiente de trabalho seguro e saudável e toma as medidas adequadas para prevenir acidentes, incidentes e danos à saúde dos seus trabalhadores;
- d) Não coloca qualquer objeção à associação dos trabalhadores, a sindicatos ou à possibilidade de associação coletiva;
- e) Não realiza qualquer tipo de discriminação, direta ou indireta, baseada na ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical, bem como não interferir no exercício dos direitos, que lhe estão associados. Deve ser observada a proporcionalidade entre esta prática e o exercício da atividade profissional;
- f) Não permite comportamentos que se revistam de carácter coercivo, ameaçador, abusivo ou exploratório;
- g) Não realiza qualquer tipo de punição corporal, mental ou coerção física ou verbal;
- h) Cumpre com as leis aplicáveis sobre o horário de trabalho e cumpre o pagamento de horas extraordinárias;
- i) Assegura que a composição dos salários e benefícios seja detalhada e clara para os trabalhadores.

- j) Compromete-se a colaborar nas atividades de monitorização que a **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** venha a promover, no âmbito do seu sistema de responsabilidade empresarial, junto da (empresa);
- k) Promoverá as ações de reparação e ações corretivas para tratar quaisquer não conformidades que coloquem em causa os requisitos da norma SA 8000, identificadas no âmbito da monitorização referida no ponto j);
- l) Informar a **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** de quais são os fornecedores, subcontratados e subfornecedores que estão a prestar serviço ou fornecer qualquer material ou equipamento, no âmbito do Contrato de (tipo);
- m) Informar os seus fornecedores, subcontratados e subfornecedores do conteúdo desta declaração.

Mais declara, a veracidade dos elementos acima descritos, subscritos por esta empresa.

(Localidade), (dia) de (mês) de 2020

Assinaturas

(Assinatura eletrónica qualificada do Concorrente ou do representante que tenha poderes para o obrigar, nos termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto)

ANEXO IX
MODELO DE GUIA DE DEPÓSITO
(a que se refere o n.º 24)

Euros:.....EUR

Vai _____, residente (ou com escritório) em _____, depositar na _____ (sede, filial, agência ou delegação) da (instituição), na conta com o IBAN **PT50003508520015579923064– A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, a quantia de _____ EUR, (por extenso _____), como caução exigida no âmbito do contrato denominado **“Aquisição de Serviços de Atendimento ao Cliente para a Atividade Comercial da Águas do Alto Minho” PRC 097/2020**, para os efeitos do n.º I do artigo 88.º do CCP. Este depósito fica à ordem da **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** a quem deve ser remetido o respetivo conhecimento.

Data

Assinaturas.....

(Assinatura eletrónica qualificada do Concorrente ou do representante que tenha poderes para o obrigar, nos termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto)

ANEXO X

MODELO DE GARANTIA BANCÁRIA

(a que se refere o n.º 24)

O Banco, com sede em, matriculado na Conservatória do Registo Comercial de....., com o capital social de, presta a favor de **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, garantia autónoma, à primeira solicitação, no valor de, correspondente a (percentagem), destinada a garantir o bom e integral cumprimento das obrigações que (Empresa Adjudicatária) assumirá no contrato que com ela a **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** vai outorgar e que tem por objeto a **“Aquisição de Serviços de Atendimento ao Cliente para a Atividade Comercial da Águas do Alto Minho” PRC 097/2020**, regulado nos termos da legislação aplicável.

O Banco obriga-se a pagar aquela quantia à primeira solicitação da **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** sem que esta tenha de justificar o pedido e sem que o primeiro possa invocar em seu benefício quaisquer meios de defesa relacionados com o contrato atrás identificado ou com o cumprimento das obrigações que (Empresa Adjudicatária) assume com a celebração do respetivo contrato.

O Banco deve pagar aquela quantia no dia seguinte ao pedido, findo o qual, sem que o pagamento seja realizado, contar-se-ão juros moratórios à taxa mais elevada praticada pelo Banco para as operações ativas, sem prejuízo da execução imediata da dívida assumida por este.

A presente garantia bancária autónoma não pode em qualquer circunstância ser denunciada, mantendo-se em vigor até à sua extinção, nos termos previstos na legislação aplicável.

Data.....

Assinaturas.....

(Assinatura eletrónica qualificada do Concorrente ou do representante que tenha poderes para o obrigar, nos termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto)

ANEXO XI

MODELO DE SEGURO-CAUÇÃO À PRIMEIRA SOLICITAÇÃO

(a que se refere o n.º 24)

A companhia de seguros, com sede em, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de, com o capital social de, presta a favor de **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, e ao abrigo de contrato de seguro-caução celebrado com (tomador do seguro), garantia à primeira solicitação, no valor de, correspondente a (percentagem), destinada a garantir o bom e integral cumprimento das obrigações que (empresa adjudicatária) assumirá no contrato que com ela a **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** vai outorgar e que tem por objeto a **“Aquisição de Serviços de Atendimento ao Cliente para a Atividade Comercial da Águas do Alto Minho” PRC 097/2020**, regulado nos termos da legislação aplicável (Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro e suas posteriores alterações e republicações).

A companhia de seguros obriga-se a pagar aquela quantia nos cinco dias úteis seguintes à primeira solicitação da **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** sem que esta tenha de justificar o pedido e sem que o primeiro possa invocar em seu benefício quaisquer meios de defesa relacionados com o contrato atrás identificado ou com o cumprimento das obrigações que (Empresa Adjudicatária) assume com a celebração do respetivo contrato.

A companhia de seguros não pode opor à **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** quaisquer exceções relativas ao contrato de seguro caução celebrado entre esta e o tomador do seguro.

A presente garantia, à primeira solicitação, não pode em qualquer circunstância ser revogada ou denunciada, mantendo-se em vigor até à sua extinção ou cancelamento, nos termos previstos na legislação aplicável

Data.....

Assinaturas.....

(Assinatura eletrónica qualificada do Concorrente ou do representante que tenha poderes para o obrigar, nos termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto)

ANEXO XII

CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO DA PROPOSTA

Critério	Fórmula / Pontuação		Ponderação (CP)
1 - Preço	$Ppr = ((VB - VP) * 10) / (0,5 * VB)$		45,00%
2 - Qualidade Técnica da Proposta			
2.1 - Modelo de Organização, estrutura organizacional, que propõe para Execução da Prestação de Serviços	a) Não apresenta	0	5,00%
	b) Apresenta <u>apenas</u> Organigrama para a Prestação de Serviços	2,5	
	c) Apresenta Organigrama para a Prestação de Serviços, com descrição sumária das funções	5	
	d) Apresenta Organigrama para a Prestação de Serviços, <u>com descrição completa e adequada das funções e responsabilidades</u>	7,5	
	e) Apresenta Organigrama para a Prestação de Serviços, <u>com descrição completa e adequada das funções incluindo, responsabilidades e com metodologias de avaliação de desempenho e/ou monitorização da produtividade do serviço.</u>	10	
2.2 - Ferramentas de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua	a) Não apresenta ou apresenta de forma simplificada.	0	5,00%
	b) Propõe implementação e identifica ferramentas de gestão da qualidade, para a Prestação de Serviços em concreto, <u>de forma sumária.</u>	2,5	
	c) Propõe implementação e identifica ferramentas de gestão da qualidade, para a prestação de serviços em concreto, <u>com descrição detalhada e adequada, de acordo com as cláusulas técnicas do Caderno de Encargos.</u>	5	
	d) Propõe implementação e identifica ferramentas de gestão da qualidade, para a prestação de serviços em concreto, <u>com descrição detalhada e adequada incluindo exemplos da sua aplicabilidade e de acordo com cláusulas técnicas do Caderno de Encargos.</u>	7,5	
	e) Propõe implementação e identifica ferramentas de gestão da qualidade, para a prestação de serviços, <u>com descrição detalhada e adequada incluindo exemplos da sua aplicabilidade e de acordo com cláusulas técnicas do Caderno de Encargos. Apresenta ferramentas e metodologias para melhoria contínua.</u>	10	
2.3 - Plano de Integração e Formação	a) Não apresenta ou apresenta de forma simplificada.	0	10,00%
	b) Apresentação plano de integração dos colaboradores, <u>de forma sumária.</u>	2,5	
	c) Apresentação de plano de integração e formação contínua, de forma detalhada e adequada à área em causa e <u>de acordo com Caderno de Encargos.</u>	5	
	d) Apresentação de plano de integração e formação contínua, <u>de forma detalhada e adequada à área em causa e de acordo com Caderno de Encargos. Indica previsão da realização da formação atendendo ao início da execução do serviço e ainda para a formação contínua.</u>	7,5	
	e) Apresentação plano de integração e formação contínua, de forma detalhada e adequada, à área em causa, e de acordo com o Caderno de Encargos. Indica previsão da realização da formação atendendo ao início da execução do serviço e ainda para a formação contínua. Exemplifica tipos de conteúdos e documentação de <u>suporte que é fornecida aos colaboradores.</u>	10	
2.4 Avaliação de desempenho dos colaboradores	a) Não apresenta ou apresenta de forma simplificada.	0	12,50%
	b) Apresentação modelo de avaliação de desempenho dos colaboradores <u>de forma sumária.</u>	5	
	c) Apresentação modelo de avaliação de desempenho dos colaboradores <u>de forma detalhada, de acordo com as principais tarefas e serviços associados à prestação de serviços e ainda relação com as penalizações ao contrato.</u>	10	
2.5 - Orientação do serviço de Coordenação	a) Refere de forma muito sucinta descritivo do serviço previsto de Coordenação.	0	12,50%
	b) Efetua descrição do serviço previsto de Coordenação, de forma clara.	3	
	b) Efetua descrição do serviço previsto de Coordenação, de forma clara, interligando com os recursos humanos da Empresa.	6	
	b) Apresenta modelo a usar para o serviço de coordenação, interligando com os recursos humanos da Empresa e apresenta tipologia da informação a remeter quinzenalmente para avaliação do serviço prestado.	10	
2.6 - Outros atributos propostos que contribuam e representem mais valias à atividade da Águas do Alto Minho nomeadamente na orientação e valor acrescentado para o cliente, excelência operacional, imagem organizacional, melhorias de processos.	a) não apresenta ou com impacto reduzido, atendendo ao já descrito no CE	0	10,00%
	b) impacto médio, atendendo ao já descrito no CE	5	
	c) impacto elevado, atendendo ao já descrito no CE	10	