



ÁGUAS DO NORTE, S.A.

CONCURSO PÚBLICO

PRC_0170/2021_SM

PROGRAMA DO PROCEDIMENTO

**PRC_0170/2021_SM – SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO
PARA A ATIVIDADE COMERCIAL DA ÁGUAS DO NORTE, S.A.**

CONCURSO PÚBLICO
PROGRAMA DO PROCEDIMENTO
ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONCURSO	4
2. PREÇO BASE E PRAZO DE EXECUÇÃO	4
3. ANÚNCIO	6
4. CONSULTA E FORNECIMENTO DAS PEÇAS DO PROCEDIMENTO	6
5. ESCLARECIMENTOS, RETIFICAÇÃO E ALTERAÇÃO DAS PEÇAS DO PROCEDIMENTO	6
6. DOCUMENTOS DA PROPOSTA	7
7. IDIOMA DOS DOCUMENTOS DA PROPOSTA	9
8. PROPOSTAS VARIANTES	9
9. ENTREGA DAS PROPOSTAS	9
10. DISPONIBILIZAÇÃO E ABERTURA DAS PROPOSTAS	9
11. PRAZO DE OBRIGAÇÃO DE MANUTENÇÃO DAS PROPOSTAS	9
12. CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO	9
13. ESCLARECIMENTOS E SUPRIMENTO DE IRREGULARIDADES	10
14. RELATÓRIO PRELIMINAR	11
15. EXCLUSÃO DE PROPOSTAS	11
16. RELATÓRIO FINAL	11
17. DECISÃO DE ADJUDICAÇÃO	12
18. NOTIFICAÇÃO DA ADJUDICAÇÃO	12
19. DECISÃO DE NÃO ADJUDICAÇÃO	12
20. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	13
21. CAUÇÃO	14
22. APROVAÇÃO E ACEITAÇÃO DA MINUTA DO CONTRATO	14

23. CADUCIDADE DA ADJUDICAÇÃO	15
24. CELEBRAÇÃO DE CONTRATO ESCRITO	15
25. DESPESAS.....	16
26. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	16

(na qualidade de procuradora da Águas do Norte, S.A., com poderes para o ato, concedidos por
procuração emitida pela sociedade em 17 de março de 2017)

CONCURSO PÚBLICO

PROGRAMA DO PROCEDIMENTO

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONCURSO

1.1 O presente Programa do Procedimento define os termos que regem a fase pré-contratual para celebração do contrato de aquisição de serviços denominada “*Serviços de atendimento telefónico para a atividade comercial da Águas do Norte, S.A.*”.

1.2 A execução de contrato irá decorrer nas instalações do prestador de serviços e nas instalações da Águas do Norte, S.A., sitas na Rua Doutor Roberto de Carvalho, n.º 78-90, 4810-284 Guimarães.

1.3 A Entidade Adjudicante é a **Águas do Norte, S.A.** doravante designada por **AdNorte**, com sede na Rua Dom Pedro de Castro, 1A, 5000-669 Vila Real, na freguesia de Vila Real, do concelho de Vila Real, pessoa coletiva n.º 513606084 e com os seguintes contactos para efeito do presente concurso:

Telefone: +351 259 309 370;

Fax: +351 259 309 371;

Correio Eletrónico: contratacao publica.adnorte@adp.pt;

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

1.4 A decisão de contratar foi tomada em Conselho de Administração da empresa no dia 08 de abril de 2021, como consta da respetiva ata.

2. PREÇO BASE E PRAZO DE EXECUÇÃO

2.1 O contrato vigorará pelo prazo de **1 (um) ano**, contado da data da sua outorga, ou até à data em que o preço pago pelos serviços prestados perfaça o valor da proposta adjudicada, conforme o que ocorrer primeiro.

2.2 O contrato será renovado, automaticamente, até 2 (duas) vezes, por iguais períodos de 1 (um) ano ou pelo período correspondente ao que decorrer desde a data de início da renovação a que respeita até ao novo atingimento do valor da proposta adjudicada, podendo atingir, assim, o prazo máximo de execução de **3 (três) anos**, caso não seja denunciada pela **AdNorte**, a intenção de não o renovar quando seja atingido 80% (oitenta por cento) do preço contratual.

2.3 O Preço Base do procedimento é de **282.462,60 EUR (duzentos e oitenta e dois mil, quatrocentos e sessenta e dois euros e sessenta cêntimos)** para o período de

execução contratual de I (um) ano, considerando-se, em caso de renovação do contrato, a despesa máxima prevista de **847.387,80 EUR (oitocentos e quarenta e sete mil, trezentos e oitenta e sete euros e oitenta cêntimos)**, não incluindo o Imposto Sobre o Valor Acrescentado.

2.4 O parâmetro base fixado no preceito anterior representa o preço máximo que a **AdNorte** se dispõe a pagar pela aquisição objeto do contrato a celebrar.

2.5 Não obstante o preço base do procedimento indicado no número 2.3, são também definidos os seguintes preços base unitários máximos:

Serviço	Instalações do Prestador de Serviços (EUR/Hora)	Instalações AdNorte Polo de Guimarães (EUR/Hora)
Atendimento telefónico entre as 08:00H e as 18:00H – dias úteis	9,38 €	9,38 €
Atendimento telefónico entre as 18:00H e as 20:00H – dias úteis	9,38 €	-
Atendimento telefónico entre as 20:00H e as 08:00H – dias úteis	9,51 €	-
Atendimento telefónico 24:00H – dias não úteis	9,51 €	-
Serviços de Contingência Diurnos 09:00H às 18:00H – dias úteis	9,38 €	-
Serviços de Contingência Noturno 20:00H às 08:00H	9,51 €	-
Coordenador Projeto	10,25 €	-

2.6 A violação do preço base implica a consequência prevista na alínea b) do n.º 2 do artigo 70.º do Código dos Contratos Públicos.

2.7 O preço de cada uma das propostas tem natureza meramente estimativa, sendo vinculativa apenas para efeitos de avaliação das propostas uma vez que as quantidades indicadas nos documentos do presente procedimento são meramente estimadas, podendo variar para mais ou para menos das indicadas, não sendo de forma alguma vinculativas para a **AdNorte**.

2.8 Caso venha a verificar-se que o valor dos trabalhos executados seja menor aos agora estimados, o adjudicatário não terá direito a qualquer indemnização ou compensação.

2.9 O preço a pagar pela **AdNorte** pela execução dos trabalhos incluídos no contrato será o valor resultante da aplicação de cada um dos preços unitários constantes das propostas às quantidades e trabalhos efetivamente executados.

2.10 A modalidade de pagamento é a regulada no caderno de encargos. Os preços são fixos e não revisíveis.

3. ANÚNCIO

3.1 O anúncio do Concurso Público foi publicado no Diário da República, de acordo com o artigo 130.º do Código dos Contratos Públicos, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado pela Lei n.º 59/2008, de 11 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 223/2009, de 11 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de outubro, pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, pelo Decreto-Lei n.º 131/2010, de 14 de dezembro, pela Lei n.º 64 -B/2011, de 30 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 149/2012, de 12 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 214-G/2015, de 2 de outubro, e pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, republicado por este último, doravante designado por CCP.

3.2 O Concurso Público foi igualmente publicado, de acordo com o artigo 131.º do CCP, no *Jornal Oficial da União Europeia*.

3.3 Incluídos no **ANEXO I** do presente Programa do Procedimento, apresentam-se os documentos comprovativos do envio do anúncio para publicação no Diário da República e no *Jornal Oficial da União Europeia*.

4. CONSULTA E FORNECIMENTO DAS PEÇAS DO PROCEDIMENTO

4.1 O Procedimento do Concurso é constituído pelas seguintes peças:

- a) O Anúncio;
- b) O presente Programa do Procedimento;
- c) O Caderno de Encargos.

4.2 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.

4.3 Os interessados podem descarregar gratuitamente as peças do procedimento a partir da plataforma eletrónica referida no n.º 1.3, devendo para tanto proceder ao respetivo registo de acordo com as indicações constantes do mesmo.

5. ESCLARECIMENTOS, RETIFICAÇÃO E ALTERAÇÃO DAS PEÇAS DO PROCEDIMENTO

5.1 Os interessados podem solicitar, por escrito e através da plataforma eletrónica indicada em 1.3, os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento, bem como apresentar uma lista na qual identifique, 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.

5.2 A lista a apresentar ao órgão competente para a decisão de contratar deve identificar, expressa e inequivocamente, os erros ou omissões do caderno de encargos detetados, com exceção dos referidos na alínea d) do n.º 2 do artigo 50.º do CCP e daqueles que por eles apenas pudessem ser detetados na fase de execução do contrato, atuando com a diligência objetivamente exigível em face das circunstâncias concretas.

5.3 Até às 17:00:00 horas do dia em que se conclua o segundo terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, o Senhor Administrador Executivo do respetivo Pelouro ou qualquer outro Administrador Executivo em caso de impedimento ou ausência daquele, deve prestar os esclarecimentos solicitados e pronunciar-se sobre os erros e omissões identificados pelos interessados, considerando-se rejeitados todos os que, até ao final daquele prazo, não sejam por ele expressamente aceites.

5.4 Os esclarecimentos bem como a pronúncia respeitante aos erros e omissões a que se refere o número anterior serão prestados, por escrito, através da plataforma eletrónica referida em I.3.

5.5 Os esclarecimentos prestados, as retificações e os erros e omissões aceites devem ser juntos às peças do procedimento que se encontrem patentes para consulta e disponibilizados na plataforma eletrónica utilizada pela entidade adjudicante, devendo todos os interessados que as tenham obtido ser imediatamente notificados desse facto.

5.6 A **AdNorte** poderá, oficiosamente, proceder à prestação de esclarecimentos e determinar retificações das peças do procedimento nos termos e no prazo previstos no número 5.3 ou até ao final do prazo de entrega das propostas, sendo que, neste caso, o prazo de entrega das propostas deve considerar-se prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao do tempo decorrido desde o atraso verificado.

5.7 Sempre que os esclarecimentos, desde que tenham sido apresentados com observância do prazo previsto no n.º 5.1, bem como as retificações das peças do procedimento, sejam comunicadas após o prazo previsto no n.º 5.3, o prazo fixado para a apresentação das propostas deve ser prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao do atraso verificado.

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

5.9 Nos termos do n.º 5.7, quando haja prorrogação do prazo para a entrega das propostas, de acordo com o definido no n.º 4 do artigo 64.º do CCP, a mesma será publicitada no Diário da República e no *Jornal Oficial da União Europeia*.

6. DOCUMENTOS DA PROPOSTA

6.1 A proposta é constituída pelos seguintes documentos:

- a) **Documento Europeu Único de Contratação Pública**, disponível em <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd/filter?lang=pt> (**ANEXO II**);
- b) **Proposta de preço**, elaborada em conformidade com o modelo constante do **ANEXO III** a este Programa;
- c) **Lista de preços unitários** de todas as *espécies de serviços* previstos, arredondados a duas casas decimais, elaborada em conformidade com a lista de preços em **ANEXO IV** ao presente Programa;
- d) Certidão permanente atualizada do teor de todas as inscrições em vigor respeitantes à empresa Adjudicatária emitida pela Conservatória do Registo Comercial ou indicação do respetivo código que permita a sua consulta *online*;
- e) Memória descritiva e justificativa do modo como o concorrente se propõe executar a prestação de serviços, em conformidade com o **ANEXO V** do presente Programa do Procedimento, 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 do critério de adjudicação;
- f) No caso de o Concorrente ser constituído por um agrupamento de empresas, declaração conforme modelo apresentado no **ANEXO VI** deste Programa do Procedimento (Acordo – Promessa de Constituição).

6.2 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 1 do artigo 57.º do CCP.

6.3 Todos os documentos solicitados no n.º 6.1 devem ser assinados eletronicamente, pelo Concorrente ou por representante que tenha poderes para o obrigar, mediante a utilização de certificado de assinatura eletrónica qualificada, 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, nos termos do n.º 5 da citada previsão normativa.

6.4 De acordo com o disposto no n.º 5 do artigo 57.º do CCP, quando a proposta seja apresentada por um Agrupamento Concorrente, todos os documentos devem ser assinados pelo representante comum dos membros que o integram, caso em que devem ser juntos ao documento os instrumentos de mandato emitidos por cada um dos seus membros ou, não existindo representante comum, devem ser assinados por todos os seus membros ou respetivos representantes.

6.5 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, em conformidade com a previsão normativa habilitante consagrada no n.º 4 do artigo 62.º do CCP.

7. IDIOMA DOS DOCUMENTOS DA PROPOSTA

7.1 Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, os documentos que constituem a proposta são obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa.

7.2 Exceto quanto ao documento exigido na alínea a) do n.º 6.1, 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.

8. PROPOSTAS VARIANTES

8.1 Não é admitida a apresentação pelos Concorrentes de Propostas Variantes.

9. ENTREGA DAS PROPOSTAS

9.1 Os documentos que constituem a proposta devem ser apresentados diretamente na plataforma eletrónica indicada em 1.3, através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, até às 17:00:00 do dia 13/05/2021.

10. DISPONIBILIZAÇÃO E ABERTURA DAS PROPOSTAS

10.1 A abertura e disponibilização das propostas ocorrerá a partir das 10 h do dia útil seguinte à data limite para entrega das propostas, no sítio da plataforma eletrónica referida no n.º 1.3 deste Programa do Procedimento.

11. PRAZO DE OBRIGAÇÃO DE MANUTENÇÃO DAS PROPOSTAS

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

12. CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO

O critério de adjudicação é o da *proposta economicamente mais vantajosa*, na modalidade de *Melhor Relação qualidade-preço*, densificada pelos seguintes fatores elementares de avaliação das propostas relativos aos aspetos da execução do contrato submetidos à concorrência pelo Caderno de Encargos e respetivos coeficientes de ponderação:

FATORES	COEFICIENTES DE PONDERAÇÃO
A. Preço	45 %
B. Valia Técnica	55 %

12.1 Para a avaliação das propostas utilizar-se-á o modelo constante do **ANEXO V** do presente Programa do Procedimento.

12.2 Nas situações em que, da agregação dos resultados da avaliação parcial dos fatores elementares, resulte uma classificação final, com precisão até à terceira casa decimal, que ordene em primeiro lugar mais do que uma proposta, serão considerados, para efeitos de desempate, os seguintes critérios:

- 1) Será ordenada em primeiro lugar a proposta que obtiver pontuação mais elevada no fator de avaliação “Preço”;
- 2) Se da aplicação do critério definido na alínea anterior a situação de empate subsistir, será ordenada em primeiro lugar a proposta que apresentar pontuação mais elevada no fator de avaliação “Valia Técnica”;

12.3 Nas situações em que se ordene em primeiro lugar mais do que uma proposta, 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 correio eletrónico, 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 apenas ao processo de contratação e que será divulgada por todos os concorrentes.

13. ESCLARECIMENTOS E SUPRIMENTO DE IRREGULARIDADES

13.1 O júri pode pedir aos concorrentes, via plataforma eletrónica, quaisquer esclarecimentos sobre as propostas apresentadas que considere necessários para efeito da análise e da avaliação das mesmas.

13.2 Os esclarecimentos prestados pelos concorrentes fazem parte integrante das mesmas, desde que não contrariem os elementos constantes dos documentos que as constituem, não alterem ou completem os respetivos atributos, nem visem suprir omissões que determinam a sua exclusão nos termos do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 70.º do CCP.

13.3 O júri deve solicitar aos concorrentes que, no prazo máximo de cinco dias, procedam ao suprimento das irregularidades das suas propostas e candidaturas causadas por preterição de formalidades não essenciais e que careçam de suprimento, incluindo a apresentação de documentos que se limitem a comprovar factos ou qualidades anteriores à data de apresentação da proposta, e desde que tal suprimento não afete a concorrência e a igualdade de tratamento.

13.4 O júri procede à retificação oficiosa de erros de escrita ou de cálculo contidos nas propostas, desde que seja evidente para qualquer destinatário a existência do erro e os termos em que o mesmo deve ser corrigido.

13.5 Os pedidos formulados ao abrigo do n.º 13.1 e no n.º 13.3 bem como as respetivas respostas são disponibilizados na plataforma eletrónica devendo todos os concorrentes ser imediatamente notificados do facto.

14. RELATÓRIO PRELIMINAR

14.1 O Júri do Procedimento elabora um Relatório Preliminar fundamentado sobre a análise e avaliação das propostas, ordenando-as classificativamente de acordo com o critério de adjudicação referido no n.º 12.

14.2 No relatório mencionado no número anterior, o Júri do Procedimento fundamenta as razões por que propõe a exclusão de qualquer proposta, se for o caso.

14.3 O Relatório Preliminar de Análise e Avaliação das Propostas é submetido a audiência prévia, a promover pelo Júri do Procedimento, enviando-o a todos os Concorrentes para que estes, no prazo de 5 (cinco) dias se pronunciem, por escrito, sobre o seu teor

15. EXCLUSÃO DE PROPOSTAS

15.1 São excluídas as propostas que se enquadrem nas situações previstas nas alíneas do n.º 2 do artigo 146.º do CCP.

15.2 Constituem, ainda, motivo de exclusão das propostas as seguintes situações:

- a) Quando os documentos que as constituem não se encontrem todos assinados eletronicamente, nos termos do artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto, conforme exigido nos n.º 6.3 a 6.5 do presente Programa do Procedimento;
- b) Quando não seja apresentado o Documento Europeu Único de Contratação Pública, nos termos definidos na alínea a) do n.º 6.1 do presente Programa do Procedimento.

16. RELATÓRIO FINAL

16.1 Decorrido o prazo de audiência prévia, o júri do Procedimento elabora um Relatório Final de Análise e Avaliação das Propostas fundamentado, no qual pondera as observações efetuadas pelos concorrentes, mantendo ou modificando o teor e as conclusões do Relatório Preliminar de Análise e 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 de exclusão das propostas.

16.2 No caso previsto na parte final do número anterior, o júri procede a nova audiência prévia, nos termos previstos no n.º 14.3.

17. DECISÃO DE ADJUDICAÇÃO

17.1 Cumpridas as formalidades previstas nos artigos anteriores, o órgão competente para a decisão de contratar procede à adjudicação.

18. NOTIFICAÇÃO DA ADJUDICAÇÃO

18.1 A decisão de adjudicação é comunicada simultaneamente a todos os Concorrentes, juntamente com o Relatório Final da Análise e Avaliação das Propostas.

18.2 Juntamente com a notificação da decisão de adjudicação, a Entidade Adjudicante notifica o Adjudicatário para se pronunciar sobre a minuta do contrato e para, no prazo de 10 (dez) dias:

- a) Apresentar os documentos de habilitação exigidos no n.º 20.1;
- b) Confirmar no prazo para o efeito fixado, se aplicável, os compromissos assumidos por terceiras entidades relativos a atributos ou a termos ou condições da proposta adjudicada;
- c) Confirmar no prazo para o efeito fixado, se aplicável, a constituição da sociedade comercial, de acordo com os requisitos fixados nas peças do procedimento e os termos da proposta adjudicada.
- d) Apresentar contrato de associação do agrupamento de empresas, se aplicável, em conformidade com a modalidade prevista na proposta adjudicada.

18.3 Juntamente com a notificação da decisão de adjudicação, a Entidade Adjudicante notifica, ainda, o Adjudicatário para no prazo de 10 (dez) dias úteis prestar caução, indicando expressamente o seu valor.

18.4 Os documentos de habilitação apresentados pelo Adjudicatário serão disponibilizados, para consulta de todos os concorrentes, na plataforma eletrónica indicada em 1.3.

18.5 No caso de serem detetadas irregularidades nos documentos apresentados que possam levar à caducidade da adjudicação nos termos do disposto no artigo 86.º do CCP, o órgão competente para a decisão de contratar notifica o adjudicatário para, no prazo 5 (cinco) dias, proceder à respetiva supressão.

19. DECISÃO DE NÃO ADJUDICAÇÃO

19.1 Não há lugar a adjudicação 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;
- d) Circunstâncias supervenientes 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 do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, ou do n.º 7 do artigo 5.º do Decreto-Lei 92/2013, de 11 de julho.

20. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

20.1 O Adjudicatário deve apresentar os seguintes documentos de habilitação:

- a) Os previstos no n.º 1 artigo 81.º do CCP.

20.2 Os documentos de habilitação do adjudicatário deverão ser apresentados de acordo com o artigo 83.º-A do Código dos Contratos Públicos e da Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro.

20.3 Outros documentos a entregar pelo adjudicatário antes da celebração do contrato:

- a) Declaração de aceitação de Regulamento para Fornecedores disponível no website da Águas do Norte, S.A., em <http://www.adnorte.pt>;
- b) Declaração de subscrição da política de **Qualidade, Ambiente, Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (HSST)** em conformidade com o modelo do **ANEXO VII** deste Programa do Procedimento;
- c) Declaração de **Responsabilidade Social** em conformidade com o modelo do **ANEXO VIII** deste Programa do Procedimento;
- d) Declaração que identifique a pessoa ou pessoas indicadas para a outorga do contrato, acompanhada de título legitimador caso a mesma não resulte diretamente da certidão permanente, bem como da possibilidade de assinatura do contrato através de meios eletrónicos;
- e) Declaração que identifique a pessoa, morada, n.º de fax e e-mail para efeitos de comunicações escritas a realizar durante a fase de execução do contrato;
- f) Lista nominativa dos elementos que constituem a equipa de técnicos de atendimento a afetar à prestação de serviços, conforme previsto no Caderno de Encargos, acompanhada dos respetivos *Curriculum Vitae*;
- g) Cópia das apólices de seguro de acordo com o estabelecido no Caderno de Encargos.

20.4 Todos os documentos de habilitação do adjudicatário devem ser redigidos em língua portuguesa.

20.5 Quando, pela sua própria natureza ou origem, os documentos de habilitação estiverem redigidos em língua estrangeira, deve o adjudicatário fazê-los acompanhar de tradução devidamente legalizada.

21. CAUÇÃO

21.1 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 2% (dois por cento) do preço contratual, com exclusão do Imposto sobre o Valor Acrescentado, válida para o período de vigência inicial do contrato e respetivas renovações que venham a ser eventualmente operadas.

21.2 Os modelos referentes à caução constam dos **ANEXO IX, X e XI** do presente Programa do Procedimento consoante venha a ser prestada por garantia bancária, por seguro-caução ou por depósito em dinheiro ou títulos.

21.3 Será dispensada a prestação de caução ao adjudicatário que apresente contrato de seguro adequado da execução do contrato pelo preço total respetivo. 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.

21.4 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 AdNorte, devendo ser especificado o fim a que se destina.

21.5 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.

22. APROVAÇÃO E ACEITAÇÃO DA MINUTA DO CONTRATO

22.1 Simultaneamente com a decisão de adjudicação, o órgão competente para a decisão de contratar aprova, nos termos dos artigos 98.º e 99.º do CCP, a minuta de contrato a celebrar.

22.2 A notificação da minuta do contrato a celebrar deve assinalar expressamente os ajustamentos propostos.

22.3 Juntamente com a notificação da minuta do contrato a celebrar o órgão competente para a decisão de contratar solicita ao Adjudicatário a indicação da lista nominativa da equipa técnica a afetar à execução do contrato.

22.4 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.

22.5 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.

22.6 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.

22.7 Os ajustamentos que sejam aceites pelo adjudicatário devem ser notificados a todos os concorrentes cujas propostas não tenham sido excluídas.

23. CADUCIDADE DA ADJUDICAÇÃO

23.1 Sem prejuízo de outras causas de caducidade previstas no CCP e no presente programa do procedimento, bem como as que resultem de outra legislação aplicável, a adjudicação caduca se ocorrerem circunstâncias supervenientes que inviabilizem a celebração do contrato, designadamente por impossibilidade natural ou jurídica, extinção da entidade adjudicante ou do adjudicatário ou por insolvência deste.

23.2 Constitui ainda causa de caducidade da adjudicação a não apresentação do documento exigido na alínea d) do n.º 18.2.

23.3 Quando as causas de caducidade da adjudicação referidas nos números anteriores respeitem ao adjudicatário, a entidade adjudicante deve adjudicar a proposta ordenada em lugar subsequente.

23.4 O adjudicatário deve indemnizar a entidade adjudicante, nos termos gerais, pelos prejuízos que culposamente tenha causado.

24. CELEBRAÇÃO DE CONTRATO ESCRITO

24.1 O contrato deve ser celebrado no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da aceitação da minuta ou da decisão sobre a reclamação, mas nunca antes de:

- a) Decorridos 10 (dez) dias contados da data da notificação da decisão de adjudicação a todos os concorrentes, sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo 104.º do CCP;
- b) Apresentados todos os documentos de habilitação exigidos;
- c) Comprovada a prestação da caução;
- d) Confirmados os compromissos assumidos por terceiras entidades relativos a atributos ou a termos ou condições da proposta adjudicada.

24.2 A Entidade Adjudicante comunica ao Adjudicatário, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a data, hora e local em que se celebra o contrato, quando a assinatura for presencial.

24.3 No caso de assinatura por meios eletrónicos, a Entidade Adjudicante comunica ao Adjudicatário o prazo para a outorga e remessa do contrato, com a antecedência mínima de 3 (três) dias.

24.4 A adjudicação caduca se, por facto que lhe seja imputável, o Adjudicatário não comparecer no dia, hora e local fixados para a outorga do contrato, bem como, no caso de o Adjudicatário ser um agrupamento, se os seus membros não se tiverem associado nos termos previstos no n.º 4 do artigo 54.º do CCP.

24.5 No caso referido no número anterior, o Adjudicatário perde a caução prestada a favor da Entidade Adjudicante, devendo o órgão competente para a decisão de contratar adjudicar à proposta ordenada em lugar subsequente no relatório final de avaliação das propostas.

24.6 Se a Entidade Adjudicante não celebrar o contrato no prazo fixado, por facto que lhe seja imputável, pode o Adjudicatário desvincular-se da proposta, liberando-se a caução que haja sido prestada, sem prejuízo do direito a ser reembolsado de todas as despesas e demais encargos comprovadamente incorridos com a prestação da caução e com a elaboração da proposta.

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

26.1 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**

**(DOCUMENTOS COMPROVATIVOS DA SUBMISSÃO DO ATO DE
PUBLICAÇÃO DO ANÚNCIO)**

**ANEXO I.A – DOCUMENTO COMPROVATIVO DO ENVIO DO ANÚNCIO PARA
PUBLICAÇÃO NO DIÁRIO DA REPÚBLICA**

ANEXO I

DOCUMENTOS COMPROVATIVOS DO ENVIO DO ANÚNCIO PARA PUBLICAÇÃO

**(DOCUMENTOS COMPROVATIVOS DA SUBMISSÃO DO ATO DE
PUBLICAÇÃO DO ANÚNCIO)**

ANEXO I.B – DOCUMENTO COMPROVATIVO DO ENVIO DO ANÚNCIO PARA PUBLICAÇÃO NO JORNAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA

ANEXO II

DOCUMENTO EUROPEU ÚNICO DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA

(a que se refere a alínea a) do n.º 6.1)

- 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 AdP Serviços, 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

MODELOS DAS PROPOSTAS

(a que se refere a alínea b) do n.º 6.1)

....., (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de¹ (denominação social e sede da empresa concorrente ou de cada uma das empresas do agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do caderno de encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de **concurso público para “Serviços de atendimento telefónico para a atividade comercial da Águas do Norte, S.A.”, PRC_0170/2021_SM**, a que se refere o anúncio datado de ____ de _____ de 20____, obriga-se a executar o contrato a celebrar, de harmonia com o disposto no identificado caderno de encargos, nas condições técnicas indicadas e de prazo, pelos preços unitários propostos que aplicados às quantidades previstas perfazem o preço total estimado de EUR (...extenso...), que não inclui o Imposto sobre o Valor Acrescentado, para a vigência inicial do contrato.

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.

..... (local), (data), [assinatura²].

¹ Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.

² Nos termos do disposto nos n.ºs 4 e 5 do artigo 57.º.

ANEXO IV

LISTA DE PREÇOS UNITÁRIOS

(a que se refere a alínea c) do n.º 6.1)

Serviço	Quantidade Anual Estimada (horas)	Preço Base Unitário (€/h)	Preço Unitário Proposto (€/h)	Preço Total (€)
Atendimento telefónico 08:00h às 18:00h – dias úteis Instalações AdNorte Guimarães	9.000	9,38 €		
Atendimento telefónico 08:00h às 18:00h – dias úteis Instalações do prestador de serviços	4.500	9,38 €		
Atendimento telefónico 18:00h às 20:00h – dias úteis Instalações do prestador de serviços	1.000	9,38 €		
Atendimento telefónico 20:00h às 08:00h – dias úteis Instalações do prestador de serviços	3.000	9,51 €		
Atendimento telefónico 24:00h – dias não úteis Instalações do prestador de serviços	2.760	9,51 €		
Serviços de contingência Diurno 09:00h às 18:00h – dias úteis Instalações do prestador de serviços	4.000	9,38 €		
Serviços de contingência Noturno 20:00h às 08:00h – dias úteis Instalações do prestador de serviços	3.000	9,51 €		
Coordenação do projeto	2.500	10,25 €		
TOTAL				

ANEXO V

MODELO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

(a que se refere o n.º 12.1)

Critério	Fórmula / Pontuação		Ponderação (CP)
1 - Preço	$PPP=((VB-VP)*10)/(0,5*VB)$		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	10,00%
	b) Apresenta <u>apenas</u> Organigrama para a Prestação de Serviços	2,5	
	c) Apresenta Organigrama para a Prestação de Serviços, <u>com descrição sumária das funções</u>	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.</u>	10	
2.2 - Ferramentas de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua	a) Não apresenta ou apresenta de forma simplificada.	0	7,50%
	b) Propõe implementação e identifica ferramentas de gestão da qualidade, para a Prestação de Serviços, de <u>forma sumária.</u>	2,5	
	c) Propõe implementação e identifica ferramentas de gestão da qualidade, para a prestação de serviços, <u>com descrição detalhada e adequada.</u>	5	
	d) 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.</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. Apresenta também 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, de <u>forma sumária</u> .	2,5	
	c) Apresentação de plano de integração <u>e formação contínua, de forma sumária</u> .	5	
	d) Apresentação de plano de integração <u>e formação contínua, de forma detalhada e adequada</u> .	7,5	
	e) Apresentação plano de integração e formação contínua, de forma detalhada e adequada, <u>exemplificando tipos de conteúdos e documentação de suporte que é fornecida aos colaboradores</u> .	10	
2.4 Avaliação de desempenho dos colaboradores	a) Não apresenta ou apresenta de forma simplificada.	0	5,00%
	b) Apresentação modelo de avaliação de desempenho dos colaboradores de <u>forma sumária</u> .	5	
	c) Apresentação modelo de avaliação de desempenho dos colaboradores de <u>forma detalhada</u> .	10	
3 - Modelo de Comunicação para a Prestação de Serviços			
3.1 - Relatórios dos serviços prestados e Níveis de Serviço	a) <u>Não</u> referem / identificam ou com periodicidade superior a <u>mensal</u>	0	10,00%
	b) Identificam <u>apenas</u> relatório mensal	3	
	c) Identificam relatório <u>mensal e semanal</u>	6	
	d) Identificam relatório <u>mensal, semanal e diário</u>	10	
3.2 - Reuniões de Prestação de Serviços	a) Propõe apenas <u>um tipo de reunião sem identificação</u> dos conteúdos / temas a abordar	0	7,50%
	b) Propõe apenas <u>um tipo de reunião com identificação</u> dos conteúdos / temas a abordar	3	
	b) Propõe <u>dois tipos de reunião com identificação</u> dos conteúdos / temas a abordar	6	
	b) Propõe <u>três ou mais tipos de reunião com identificação</u> dos conteúdos / temas a abordar	10	
4 - Outros atributos propostos que contribuam e representem mais valias à atividade da Águas do Norte nomeadamente na orientação e valor acrescentado para o cliente, excelência operacional, imagem organizacional, melhorias de processos.	a) não apresenta ou com impacto reduzido	0	5,00%
	b) impacto médio	5	
	c) impacto elevado	10	

ANEXO VI

MODELO DE ACORDO-PROMESSA DE CONSTITUIÇÃO

(a que se refere a alínea f) do n.º 6.1)

F, _____ (indicação das empresas signatárias e sedes) após terem tomado completo conhecimento das condições estabelecidas no Programa do Procedimento para execução do contrato denominado **“Serviços de atendimento telefónico para a atividade comercial da Águas do Norte, S.A.”, PRC_0170/2021_SM**, e nos termos da alínea f) do n.º 6.1 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 (designação da empresa que lançou o concurso) devendo toda a correspondência ser enviada para (indicar endereço, telefone e fax).

As empresas associadas assumem perante o Dono da Obra responsabilidade solidária passiva, desde já, quanto à apresentação da proposta, mantendo-a no caso de adjudicação.

(As empresas associadas responderão, ainda em responsabilidade solidária passiva, com o Agrupamento Complementar de Empresas, no cumprimento do contrato caso seja este o Adjudicatário) ^(b)

As empresas associadas aceitam a exigência de autorização prévia dada pela (designação da empresa que lançou o concurso) a qualquer alteração na composição da associação.

Data _____

Assinatura _____

(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.

ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUBSCRIÇÃO DA POLÍTICA DE QUALIDADE, AMBIENTE, HIGIENE, SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (HSST)

(a que se refere a alínea b) do n.º 20.3)

F, _____ (indicação das empresas signatárias e sedes) após terem tomado completo conhecimento das condições estabelecidas no Programa do Procedimento para a aquisição de **“Serviços de atendimento telefónico para a atividade comercial da Águas do Norte, S.A.”, PRC_0170/2021_SM**, e nos termos da alínea b) do n.º 20.3 do Programa do Procedimento, desde já formalizam a intenção de, em caso de adjudicação, subscreverem a Política de Qualidade, Ambiente, Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (HSST) e Responsabilidade Social da Entidade Adjudicante e comprometem-se a cumpri-la integralmente.

Data _____

Assinatura _____

(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

(a que se refere a alínea c) do n.º 20.3)

(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 AdP 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 n.º j);
- l) Informar a AdP de quais são os fornecedores ou subcontratados que estão a prestar serviço ou fornecer qualquer material ou equipamento, no âmbito do Contrato de (tipo);
- m) Informar os seus fornecedores e subcontratados do conteúdo desta declaração.

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

(Localidade), (dia) de (mês) de 20(ano)

Assinaturas

ANEXO IX
MODELO DE GUIA DE DEPÓSITO
(a que se refere o n.º 21.2)

Euros:.....€

Vairesidente (ou com escritório) em ..., na ..., depositar na ... (sede, filial, agência ou delegação) da (instituição) a quantia de (por extenso em moeda corrente) (em dinheiro ou representada por), como caução exigida para a execução do contrato denominado **“Serviços de atendimento telefónico para a atividade comercial da Águas do Norte, S.A.”, PRC_0170/2021_SM**, para os efeitos do n.º I do artigo 88º do CCP. Este depósito fica à ordem da Águas do Norte, S.A., a quem deve ser remetido o respetivo conhecimento.

Data

Assinaturas.....

ANEXO X

MODELO DE GARANTIA BANCÁRIA

(a que se refere o n.º 21.2)

O Banco, com sede em, matriculado na Conservatória do Registo Comercial de....., com o capital social de, presta a favor da Águas do Norte, 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 Águas do Norte, S.A. vai outorgar e que tem por objeto **“Serviços de atendimento telefónico para a atividade comercial da Águas do Norte, S.A.”, PRC_0170/2021_SM**, regulado nos termos da legislação aplicável.

O Banco obriga-se a pagar aquela quantia à primeira solicitação da Águas do Norte, 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.....

ANEXO XI

MODELO DE SEGURO-CAUÇÃO À PRIMEIRA SOLICITAÇÃO

(a que se refere o n.º 21.2)

A companhia de seguros, com sede em, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de, com o capital social de....., presta a favor da Águas do Norte, 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 Águas do Norte, S.A. vai outorgar e que tem por objeto **“Serviços de atendimento telefónico para a atividade comercial da Águas do Norte, S.A.”, PRC_0170/2021_SM**, regulado nos termos da legislação aplicável (Decreto-Lei nº 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 Águas do Norte, 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 Águas do Norte, 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.....