



ÁGUAS DO NORTE, S.A.

CONCURSO PÚBLICO

PRC_0253/2024_TII

PROGRAMA DO PROCEDIMENTO

PRC_0253/2024_TII

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DA PLATAFORMA DE CENTRAL
TELEFÓNICA VIRTUAL E CONTACT CENTER DA ÁGUAS DO NORTE, S.A.

CONCURSO PÚBLICO

PROGRAMA DO PROCEDIMENTO

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONCURSO	3
2. CONSULTA INFORMAL AO MERCADO	3
3. ANÚNCIO	4
4. CONSULTA E FORNECIMENTO DAS PEÇAS DO PROCEDIMENTO.....	4
5. ESCLARECIMENTOS, RETIFICAÇÃO E ALTERAÇÃO DAS PEÇAS DO PROCEDIMENTO	5
6. PREÇO ANORMALMENTE BAIXO	6
7. DOCUMENTOS DA PROPOSTA	6
8. IDIOMA DOS DOCUMENTOS DA PROPOSTA.....	7
9. PROPOSTAS VARIANTES.....	7
10. ENTREGA DAS PROPOSTAS.....	7
11. DISPONIBILIZAÇÃO E ABERTURA DAS PROPOSTAS.....	8
12. PRAZO DE OBRIGAÇÃO DE MANUTENÇÃO DAS PROPOSTAS.....	8
13. CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO	8
14. ESCLARECIMENTOS E SUPRIMENTO DE IRREGULARIDADES.....	10
15. RELATÓRIO PRELIMINAR.....	10
16. EXCLUSÃO DE PROPOSTAS.....	10
17. RELATÓRIO FINAL	11
18. ADJUDICAÇÃO.....	11
19. DECISÃO DE NÃO ADJUDICAÇÃO.....	12

20. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	12
21. CAUÇÃO	13
22. APROVAÇÃO E ACEITAÇÃO DA MINUTA DO CONTRATO.....	14
23. CADUCIDADE DA ADJUDICAÇÃO.....	14
24. CELEBRAÇÃO DE CONTRATO ESCRITO.....	14
25. DESPESAS	15
26. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	15
27. PARECERES PRÉVIOS, LICENCIAMENTOS E AUTORIZAÇÕES.....	15

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO I DOCUMENTOS COMPROVATIVOS DO ENVIO DO ANÚNCIO PARA PUBLICAÇÃO

ANEXO II MODELO DE DECLARAÇÃO DO CONCORRENTE

ANEXO III MODELOS DAS PROPOSTAS

ANEXO IV LISTA DE PREÇOS UNITÁRIOS

ANEXO V LISTA DE REQUISITOS TÉCNICOS

ANEXO VI MODELO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

ANEXO VII MODELO DE ACORDO-PROMESSA DE CONSTITUIÇÃO

ANEXO VIII MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUBSCRIÇÃO DA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL

ANEXO IX DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

(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

I. IDENTIFICAÇÃO DO CONCURSO

I.1 O presente Programa do Procedimento define os termos que regem a fase pré-contratual para celebração do contrato denominado “PRC_0253/2024_TII – Aquisição de Serviços de Manutenção da Plataforma de Central Telefónica Virtual e Contact Center da Águas do Norte, S.A.”.

I.2 O presente procedimento de aquisição de serviços não compreende a sua divisão em lotes.

I.3 Os locais de execução do contrato estão inseridos no Sistema de Águas da Região do Noroeste (SARN), sendo designadamente os seguintes:

- Sede em Vila Real, sita na Rua Dom Pedro de Castro, n.º 1ª, 5000-669 Vila Real;
- Edifício administrativo de Areias de Vilar sita no Lugar de Gaído, 4755-045 Barcelos.

I.4 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: contratacaopublica.adnorte@adp.pt;

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

I.5 A decisão de contratar foi tomada por deliberação da Comissão Executiva da Águas do Norte, S.A., datada de 27 de dezembro de 2024, no uso das competências que lhe foram delegadas pelo Conselho de Administração, ao abrigo do Ponto 4.1 do quadro de Delegação que consta do Manual de Governo da Sociedade, aprovado 1 de julho de 2015, com as alterações que lhe foram posteriormente introduzidas e aprovadas.

2. CONSULTA INFORMAL AO MERCADO

2.1 No âmbito do presente procedimento, foi efetuada consulta informal ao mercado às seguintes entidades:

- GOCONTACT, LDA. (NIF 0849494);
- GUIATEL - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. (NIF 505368102);
- MEO-SERV COMUNIC MULTIMEDIA, S.A. (NIF 504615947);
- NOS COMUNICAÇÕES S.A. (NIF 502604751);
- VNP - REDES DE COMUNICAÇÃO, UNIPESSOAL, LDA. (NIF 508928516);
- VODAFONE PORTUGAL, COMUNICAÇÕES PESSOAIS, S.A. (NIF 502544180).

2.2 Na consulta realizada apenas foram solicitados preços unitários, não tendo existido qualquer outra troca de informações, à qual respondeu apenas uma das entidades consultadas.

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.

3.2 Incluídos no **ANEXO I** do presente Programa do Procedimento, apresentam-se os documentos comprovativos do envio do anúncio para publicação no Diário da República.

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 1.4, 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 1.4, os esclarecimentos 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.

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 1.4.

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 5 do artigo 64.º do CCP, a mesma será publicitada no Diário da República.

6. PREÇO ANORMALMENTE BAIXO

6.1 Não são definidas as condições em que o preço ou custo é considerado anormalmente baixo, sem prejuízo da aplicação do estabelecido no artigo 71.º, n.ºs 3 e 4 do Código dos Contratos Públicos.

7. DOCUMENTOS DA PROPOSTA

7.1 A proposta é constituída pelos seguintes documentos:

- a) Declaração do Concorrente de aceitação do conteúdo do Caderno de Encargos, elaborada em conformidade com o modelo constante do **ANEXO II** a este programa (Anexo I ao CCP);
- 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 previstas, elaborada em conformidade com a lista de preços em **ANEXO IV** ao presente Programa;

Os preços unitários a constar da lista de preços unitários deverão ser arredondados a **três casas decimais**.

- d) **Lista de requisitos técnicos** obrigatórios e opcionais, elaborada em conformidade com o modelo disponibilizado no **ANEXO V** do presente Programa do Procedimento;

No caso de divergência entre a lista preenchida pelo Concorrente na plataforma eletrónica e o presente documento da proposta, prevalecerá este último

- e) Documento comprovativo dos poderes de assinatura e de vinculação do concorrente por parte de quem assina a proposta, designadamente certidão do registo comercial, com o teor de todas as inscrições em vigor, ou indicação do respetivo código que permita a sua consulta *online*;
- f) No caso de o Concorrente ser constituído por um agrupamento de empresas, declaração conforme modelo apresentado no **ANEXO VII** deste Programa do Procedimento (Acordo – Promessa de Constituição).

7.2 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 I do artigo 57.º do CCP.

7.3 Todos os documentos solicitados no n.º 7.1 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.

7.4 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.

7.5 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.

8. IDIOMA DOS DOCUMENTOS DA PROPOSTA

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

8.2 Exceto quanto ao documento exigido na alínea a) do n.º 7.1, 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.

8.3 Os documentos referidos no n.º 7.2 que os concorrentes entendam apresentar por os considerarem indispensáveis para os efeitos do disposto na parte final da alínea b) do n.º 1 do artigo 57.º do CCP, podem ser redigidos em inglês.

9. PROPOSTAS VARIANTES

9.1 Não é admitida a apresentação de propostas variantes pelos concorrentes.

10. ENTREGA DAS PROPOSTAS

10.1 Os documentos que constituem a proposta devem ser apresentados diretamente na plataforma eletrónica indicada em I.4, através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, até às 17:00:00 do dia 21/01/2025.

11. DISPONIBILIZAÇÃO E ABERTURA DAS PROPOSTAS

11.1 A abertura e disponibilização das propostas ocorrerá a partir das 10:00:00 horas do dia útil seguinte à data limite para entrega das propostas, no sítio da plataforma eletrónica referida no n.º 1.4 deste Programa do Procedimento.

12. PRAZO DE OBRIGAÇÃO DE MANUTENÇÃO DAS PROPOSTAS

12.1 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.

12.2 A comunicação a que se refere o número anterior produz efeitos 5 (cinco) dias após a sua receção pela entidade adjudicante.

13. CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO

13.1 O critério de adjudicação é o da *proposta economicamente mais vantajosa*, na modalidade de *Multifator*, 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 E SUBFATORES	COEFICIENTES PONDERAÇÃO
A. PREÇO	50 %
B. VALIA TÉCNICA	50 %
B.1 Requisitos opcionais	45 %
B.2 Descrição funcional dos requisitos	5 %

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

13.3 Nas situações em que, da agregação dos resultados da avaliação parcial dos fatores elementares, resulte uma classificação final, com precisão até às 3 casas decimais, que ordene em primeiro lugar mais do que uma proposta, serão considerados, para efeitos de desempate, os seguintes critérios:

- I) Será ordenada em primeiro lugar a proposta que obtiver pontuação mais elevada no fator de avaliação Valia Técnica;

- 2) Se da aplicação do critério definido na alínea anterior a situação de empate subsistir, a hierarquização das propostas far-se-á tomando por referência, de forma sucessiva, até que se obtenha a diferenciação, os preços unitários propostos para os artigos seguintes, constantes da lista de preços unitários (**ANEXO IV**), de acordo com o seguinte:

Ordenação	Artigo	Designação	Quantidades Estimadas mensais (un)
1.º	13	Valor Adicional para Consumos Extra Comunicações (1 UN Mensal)	36
2.º	3	Serviços Comunicações (Circuitos)	1
3.º	11	Bolsa Horas	200
4.º	1	Licenças Finesource Contact Center	11
5.º	12	Migração	80
6.º	4	Linha 808 253 000	1
7.º	8	Linha 800 207 207	1
8.º	2	Extensões IPBX	70
9.º	7	Valor de Chamadas IVR Leituras (Mês)	500
10.º	5	Chamadas recebidas Rede Móvel (min)	5000
11.º	9	Chamadas recebidas Rede Móvel (min)	4600
12.º	6	Chamadas recebidas Rede Fixa (min)	3300

13.4 Caso subsista a situação de empate entre propostas ordenadas num mesmo lugar, realizar-se-á um sorteio para desempate daquelas, a promover pelo júri do procedimento, nos seguintes termos:

- O júri notifica os concorrentes que apresentaram as propostas empatadas, com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias, da data, da hora e do local da realização do sorteio;
- Será concedida uma tolerância de 15 (quinze) minutos, a contar da hora indicada para a realização do sorteio, decorrida a qual, o mesmo será iniciado ainda que não se encontrem presentes todos os representantes dos concorrentes notificados;
- A cada concorrente é atribuído o número correspondente à ordem de entrada da sua proposta e que serviu de base à elaboração da lista dos concorrentes;
- Num saco de cor preta são introduzidas as bolas com os números respetivos, procedendo-se seguidamente à sua extração;
- A ordenação das propostas objeto do sorteio é efetuada de acordo com a ordem da extração efetuada;
- A não comparência de todos ou de alguns dos interessados não constitui fundamento de não realização ou de adiamento do sorteio, nem de exclusão das respetivas propostas;
- Os concorrentes, cujos representantes não tenham comparecido ou tenham chegado para além do período de tolerância supra fixado, não poderão reclamar do teor da ata, nem dos resultados do sorteio;

- h) 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.

14. ESCLARECIMENTOS E SUPRIMENTO DE IRREGULARIDADES

14.1 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.

14.2 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.

14.3 O júri deve solicitar aos concorrentes que, no prazo máximo de cinco dias, procedam ao suprimento das irregularidades formais das suas propostas, nos termos do n.º 3 do artigo 72.º do CCP.

14.4 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.

14.5 Os pedidos formulados ao abrigo do n.º 14.1 e no n.º 14.3 bem como as respetivas respostas são disponibilizados na plataforma eletrónica devendo todos os concorrentes ser imediatamente notificados do facto.

15. RELATÓRIO PRELIMINAR

15.1 O Júri do Procedimento elabora um Relatório Preliminar fundamentado sobre a análise e avaliação das propostas, ordenando-as de acordo com o critério de adjudicação referido no n.º 13.

15.2 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.

15.3 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.

16. EXCLUSÃO DE PROPOSTAS

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

16.2 Sem prejuízo do disposto no n.º 14.3 do presente programa do procedimento, constitui, ainda, motivo de exclusão das propostas a seguinte situação:

- 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.ºs 7.3 a 7.5 do presente Programa do Procedimento.

17. RELATÓRIO FINAL

17.1 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.

17.2 No caso previsto na parte final do número anterior, o júri procede a nova audiência prévia, nos termos previstos no n.º 15.3.

18. ADJUDICAÇÃO

18.1 Cumpridas as formalidades previstas nos artigos anteriores, o órgão competente para a decisão de contratar procede à adjudicação, a qual 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 5 (cinco) 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 Os documentos de habilitação apresentados pelo Adjudicatário serão disponibilizados, para consulta de todos os concorrentes, na plataforma eletrónica indicada em 1.4.

18.4 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.

18.5 O prazo fixado no ponto 18.2 para a apresentação dos documentos de habilitação pode ser prorrogado, por uma única vez, por solicitação do adjudicatário formulada ao órgão competente para a decisão de contratar, por um período não superior a 5 (cinco) dias.

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) Declaração do Concorrente elaborada em conformidade com o modelo constante do Anexo II ao CCP;
- b) Documento comprovativo da situação regularizada relativamente a contribuições para a Segurança Social em Portugal ou, se for o caso, no Estado de que seja nacional ou no qual se situe o seu estabelecimento principal;
- c) Documento comprovativo da situação regularizada relativamente a impostos em Portugal ou, se for o caso, no Estado de que seja nacional ou no qual se situe o seu estabelecimento principal;
- d) Certificado do registo criminal do adjudicatário, bem como dos titulares dos órgãos sociais de administração, direção ou gerência e estes se encontrem em efetividade de funções.

20.2 Caso o adjudicatário revista a forma de um agrupamento:

- a) Os documentos de habilitação previstos nas alíneas a) a d) do n.º I devem ser apresentados por todos os seus membros.

20.3 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.

20.4 No prazo definido no ponto n.º 18.2, deve o adjudicatário entregar ainda os seguintes documentos:

- 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 Responsabilidade Empresarial** em conformidade com o modelo do **ANEXO VIII** deste Programa do Procedimento;
- c) Declaração de **Responsabilidade Social** em conformidade com o modelo do **ANEXO IX** 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;
- 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) Certidão do registo comercial, com todas as inscrições em vigor, para identificação dos titulares dos órgãos sociais de administração, direção ou gerência que se encontrem em efetividade de funções;
- g) Cópia das apólices de seguro de acordo com o estabelecido na cláusula 19.ª do Caderno de Encargos;
- h) No caso de a adjudicação recair sobre proposta apresentada por agrupamento, deve ainda apresentar documentos comprovativos da associação dos membros do agrupamento adjudicatário na modalidade de consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho ou de agrupamento complementar de empresas, previsto no Decreto-Lei n.º 430/73, de 25 de agosto.

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

20.6 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 Nos termos do n.º 2 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos não é exigida a prestação de caução pelo adjudicatário.

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 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.

22.4 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.

22.5 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.

22.6 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) Confirmados os compromissos assumidos por terceiras entidades relativos a atributos ou a termos ou condições da proposta adjudicada.

24.2 O contrato será elaborado em suporte informático e assinado por meios eletrónicos, considerando-se outorgado na data de aposição da última assinatura.

24.3 Juntamente com a remessa do contrato assinado referido no número anterior, e por serem parte integrante do mesmo, deve ser devolvido o Acordo de Confidencialidade que consta do Anexo II do Caderno de Encargos.

24.4 A Entidade Adjudicante comunica ao Adjudicatário o prazo para a outorga e remessa do contrato.

24.5 O incumprimento do prazo concedido para a outorga e remessa do contrato pelo adjudicatário é causa de caducidade da adjudicação, 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.

24.6 No caso referido no número anterior, deve o órgão competente para a decisão de contratar adjudicar à proposta ordenada em lugar subsequente no relatório final de avaliação das propostas.

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

27. PARECERES PRÉVIOS, LICENCIAMENTOS E AUTORIZAÇÕES

27.1 O presente procedimento depende do seguinte parecer prévio:

- Parecer prévio do Conselho Diretivo da A.M.A., I.P. de acordo com o regime previsto no DL n.º 107/2012, de 18/05.

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 II

MODELO DE DECLARAÇÃO DO CONCORRENTE

(a que se refere a alínea a) do n.º 7.1)

1 - ... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1)... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de 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 Aquisição de Serviços de Manutenção da Plataforma de Central Telefónica Virtual e Contact Center da Águas do Norte, S.A., PRC_0253/2024_TII, declara, sob compromisso de honra, que a sua representada (2) se obriga a executar o referido contrato em conformidade com o conteúdo do mencionado caderno de encargos, relativamente ao qual declara aceitar, sem reservas, todas as suas cláusulas.

2 - Declara também que executa o referido contrato nos termos previstos nos seguintes documentos, que junta em anexo (3):

a)...

b)...

3 - Declara ainda que renuncia a foro especial e se submete, em tudo o que respeitar à execução do referido contrato, ao disposto na legislação portuguesa aplicável.

4 - Mais declara, sob compromisso de honra, que não se encontra em nenhuma das situações previstas no n.º 1 do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

5 - O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica, consoante o caso, a exclusão da proposta apresentada ou a caducidade da adjudicação que eventualmente sobre ela recaia e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

6 - Quando a entidade adjudicante o solicitar, o concorrente obriga-se, nos termos do disposto no artigo 81.º do Código dos Contratos Públicos, a apresentar os documentos comprovativos de que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e h) do n.º 1 do artigo 55.º do referido Código.

7 - O declarante tem ainda pleno conhecimento de que a não apresentação dos documentos solicitados nos termos do número anterior, por motivo que lhe seja imputável, determina a caducidade da adjudicação que eventualmente recaia sobre a proposta apresentada e constitui contraordenação muito grave, nos termos

do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

... (local),... (data),... [assinatura (4)].

(1) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.

(2) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».

(3) Enumerar todos os documentos que constituem a proposta, para além desta declaração, nos termos do disposto nas alíneas b), c) e d) do n.º 1 e nos n.ºs 2 e 3 do artigo 57.º

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

ANEXO III

MODELOS DAS PROPOSTAS

(a que se refere a alínea b) do n.º 7.1)

....., (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 Aquisição de Serviços de Manutenção da Plataforma de Central
Telefónica Virtual e Contact Center da Águas do Norte, S.A., PRC_0253/2024_TII**, 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 constantes na Lista de preços Unitários propostos no **ANEXO IV** seguinte,
perfazendo um total estimado de EUR (...extenso...), que não inclui o Imposto sobre o Valor
Acrescentado, e para o prazo de 36 (trinta e seis) meses.

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 7.1)

O Concorrente deverá preencher a lista de preços unitários de todas as espécies de serviços previstas para o presente contrato de acordo com o modelo disponibilizado em ficheiro informático editável em anexo (Anexo IV do PP_LPU.xls), o qual deverá ser assinado (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

LISTA DE REQUISITOS TÉCNICOS

(a que se refere a alínea d) do n.º 7.1)

O Concorrente deverá preencher a lista requisitos técnicos, de acordo com o modelo disponibilizado em anexo em ficheiro informático em formato Excel (Anexo V do PP – Requisitos Técnicos.xlsx), o qual deverá ser assinado (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 AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

(a que se refere o n.º 13.2)

I. METODOLOGIA GERAL

De acordo com o n.º 13 deste Programa do Procedimento e dando cumprimento ao disposto na alínea n) do n.º 1 do artigo 132.º do CCP, o critério de adjudicação da empreitada é o da *proposta economicamente mais vantajosa*, na modalidade de *multifator*, densificado nos seguintes fatores e subfatores elementares de avaliação das propostas relativos aos aspetos da execução do contrato submetidos à concorrência pelo Caderno de Encargos e respetivos coeficientes de ponderação apresentados no n.º 13.1 do presente Programa do Procedimento.

A avaliação global de cada proposta resultará da agregação dos resultados da avaliação parcial dos referidos fatores e subfatores elementares.

FATORES E SUBFATORES	COEFICIENTES PONDERAÇÃO
A. PREÇO	50 %
B. VALIA TÉCNICA	50 %
B.1 Requisitos opcionais	45 %
B.2 Descrição funcional dos requisitos	5 %

A pontuação final de cada proposta (P_{final}), de acordo com a metodologia adotada na análise de cada um dos fatores de avaliação, resultará do somatório das pontuações obtidas nesses fatores de acordo com a seguinte fórmula:

$$P_{\text{final}} = 0,5 \times P_{\text{preço}} + 0,45 \times P_{\text{ReqOpc}} + 0,05 \times P_{\text{DescFunc}}$$

Em que:

- P_{final} = Pontuação final

- $P_{\text{preço}}$ = pontuação (Fator Preço) da proposta em análise (na escala de 0,000 a 100,000 pontos, arredondado a três casas decimais)
- P_{ReqOpc} = pontuação final (Subfator Requisitos Opcionais) da proposta em análise (na escala de 0,000 a 100,000 pontos, arredondado a três casas decimais)
- P_{DescFunc} = pontuação final (Subfator Descrição funcional dos requisitos da proposta em análise (na escala de 0,000 a 100,000 pontos, arredondado a três casas decimais)

Esta fórmula retorna um valor entre 0,000 e 100,000, em que o maior valor retornado indica uma melhor proposta.

Os valores serão arredondados a três casas decimais.

A. Fator Preço

Cada proposta será pontuada entre 0,000 e 100,000 pontos, de acordo com a seguinte expressão:

$$P_{\text{preço}} = (P_b - P_p) / (0,50 \times P_b) \times 50$$

Em que:

- $P_{\text{preço}}$ = Pontuação (Fator Preço) da proposta em análise (na escala de 0,000 a 100,000 pontos, arredondado a três casas decimais)
- P_b – Preço base
- P_p – Preço total da proposta

Os valores serão arredondados a três casas decimais.

B. Fator de Qualidade Técnica

BI. Requisitos Opcionais

As propostas que cumprirem os requisitos não obrigatórios serão valorizadas, sendo atribuída uma pontuação a cada requisito não obrigatório que seja cumprido.

A pontuação atribuída a cada requisito opcional cumprido encontra-se no quadro do **ANEXO V** do presente Programa do Procedimento.

Será atribuído 0 pontos aos requisitos não obrigatórios que não forem cumpridos pelos concorrentes, ou se nada for referido sobre o mesmo.

Assim, a pontuação final dos requisitos opcionais (P_{ReqOpc}), será obtida de acordo com a seguinte fórmula:

$$P_{ReqOpc} = \sum V_{ReqOpcCump} / V_{MReqOpc} \times 100$$

Em que:

- P_{ReqOpc} = Pontuação final (Subfator Requisitos Opcionais) da proposta em análise (na escala de 0,000 a 100,000 pontos, arredondado a três casas decimais)
- $V_{ReqOpcCump}$ – Valorização do requisito opcional cumprido
- $V_{MReqOpc}$ – Valorização máxima de requisitos opcionais (840)

Esta fórmula retorna um valor entre 0,000 e 100,000, em que o maior valor retornado indica uma melhor pontuação.

Os valores serão arredondados a três casas decimais.

B2. Descrição funcional dos requisitos

Na proposta apresentada os concorrentes deverão descrever funcionalmente como vão cumprir cada um dos requisitos obrigatórios e opcionais (que cumprirem), apresentando uma explicação detalhada para cada um deles

Cada requisito técnico será pontuado de acordo com os seguintes indicadores de referência:

Nível	Descrição	Pontuação
Neutro	O concorrente não apresenta descrição funcional do requisito.	0
Bom	O concorrente apresenta descrição funcional do requisito, não detalhada.	3
Superior	O concorrente apresenta descrição funcional do requisito de forma detalhada.	5

Assim, a pontuação final da descrição funcional dos requisitos ($P_{DescFunc}$), será obtida de acordo com a seguinte fórmula:

$$P_{DescFunc} = \sum \text{pontuação dos requisitos técnicos} / (V_{Max} \times N_{TotalReq}) \times 35\,700$$

Em que:

- $P_{DescFunc}$ = Pontuação final (Subfator Descrição funcional dos requisitos da proposta em análise (na escala de 0,000 a 100,000 pontos, arredondado a três casas decimais)
- \sum pontuação dos requisitos técnicos – Somatório da pontuação de todos os requisitos técnicos
- V_{Max} – Pontuação Máxima dos indicadores de referência (2 035)
- $N_{TotalReq}$ – Número Total de requisitos (357)

Esta fórmula retorna um valor entre 0,000 e 100,000, em que o maior valor retornado indica uma melhor pontuação.

Os valores serão arredondados a três casas decimais.

ANEXO VII

MODELO DE ACORDO-PROMESSA DE CONSTITUIÇÃO

(a que se refere a alínea f) do n.º 7.1)

F, _____ (indicação das empresas signatárias e sedes) após terem tomado completo conhecimento das condições estabelecidas no Programa do Procedimento para execução do contrato denominado Aquisição de Serviços de Manutenção da Plataforma de Central Telefónica Virtual e Contact Center da Águas do Norte, S.A. - PRC_0253/2024_TII, e nos termos da alínea f) do n.º 7.1 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 VIII
MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUBSCRIÇÃO DA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE
EMPRESARIAL

(a que se refere a alínea b) do n.º 20.4)

F, _____ (indicação das empresas signatárias e sedes) após terem tomado completo conhecimento das condições estabelecidas no Programa do Procedimento para Aquisição de Serviços de Manutenção da Plataforma de Central Telefónica Virtual e Contact Center da Águas do Norte, S.A. - PRC_0253/2024_TII, e nos termos da alínea b) do n.º 20.4 do Programa do Procedimento, desde já formalizam a intenção de, em caso de adjudicação, subscreverem a Política de Responsabilidade Empresarial da Entidade Adjudicante, disponível no *website* da Águas do Norte, S.A., 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 IX

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

(a que se refere a alínea c) do n.º 20.4)

(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 AdN venha a promover no âmbito do seu sistema de responsabilidade empresarial;
- 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 AdNorte de quais são os fornecedores ou subcontratados que estão a prestar serviço ou fornecer qualquer material ou equipamento no âmbito do presente contrato;

- m) Compromete-se a informar os seus fornecedores e subcontratados do conteúdo desta declaração e da necessidade do seu cumprimento, sendo o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas no âmbito do presente contrato.

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

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

Assinaturas