

Komunikacijos industrijos asociacijos Veiklos kokybės standartas

STANDARTO ŽENKLŲ REIKALAVIMAI

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Komunikacijos industrijos asociacijos Veiklos kokybės standarto nuostatų (toliau – **Standarto nuostatai**) 1 priedo „Standarto ženklų reikalavimai“ (toliau – **Standarto ženklų reikalavimai**) tikslai – nustatyti reikalavimus, kuriuos atitinkančioms komunikacijos industrijos agentūroms (toliau – **Agentūra**) gali būti suteikta teisė naudoti Komunikacijos industrijos asociacijos (toliau – **KIA**) sukurtą ir diegiamą LIETUVOS KIA AGENTŪRŲ VEIKLOS STANDARTĄ (toliau – **Standartas**) sudarančius ženklus (toliau – **Ženkli**). Standarto ženklų reikalavimuose taip pat nustatyta tvarka, kuria vadovaujantis Agentūros privalo pateikti informaciją, pagrindžiančią, kad Agentūra atitinka reikalavimus, suteikiančius teisę naudoti konkretų Ženkla.
- 1.2. Standarto ženklų reikalavimai taikomi Agentūroms, kurios yra Standarto programos dalyvės, kaip tai apibrėžta Standarto nuostatų dalyje:
 - 1.2.1. Agentūros, kurios yra KIA narės;
 - 1.2.2. Agentūros, kurios nėra KIA narės ir kurios jau turi teisę naudotis Ženkli;
 - 1.2.3. Agentūros, kurios nėra KIA narės ir siekia įgyti teisę naudotis Ženkli.

2. ATSKAITINGA AGENTŪRA

- 2.1. Standarto Ženkli „Atskaitinga agentūra“ yra suteikiamas finansines ataskaitas ir informaciją apie darbuotojų skaičių viešai skelbiančiai Agentūrai.
- 2.2. Finansinės ataskaitos:
 - 2.2.1. Agentūra, kurios finansiniai metai sutampa su kalendoriniais metais, įsipareigoja kiekvienais metais teisės aktų nustatyta tvarka iki einamųjų metų gegužės 30 d. VĮ „Registų centras“ tvarkomam Juridinių asmenų registrai (toliau – **Juridinių asmenų registras**) pateikti privalomas įmonės pelno (nuostolių) ataskaitas (toliau – **PNA**);
 - 2.2.2. Agentūros, kurių finansiniai metai nesutampa su kalendoriniais metais, PNA Juridinių asmenų registrai privalo pateikti per 30 kalendorinių dienų nuo jų patvirtinimo. Tokios Agentūros privalo informuoti RSVA apie savo finansinių metų pradžios ir pabaigos datas, pateikdamos laisvos formos pranešimą.
 - 2.2.3. Agentūros, rengdamos Juridinių asmenų registrai teikiamas PNA, turi laikyti tokios tvarkos:
 - 2.2.3.1. PNA pirmoje eilutėje „PARDAVIMO PAJAMOS“ Agentūra nurodo bendras pajamas;
 - 2.2.3.2. PNA antroje eilutėje „PARDAVIMO SAVIKAINA“ Agentūra nurodo išlaidas, sumokėtas rangovams ir tiekėjams;
 - 2.2.3.3. PNA trečioje eilutėje „BENDRASIS PELNAS (NUOSTOLIAI)“ Agentūra nurodo tiesiogines pajamas, t.y. visas pajamas, kurios lieka Agentūrai – šios lėšos skiriamos darbuotojų darbo užmokesčiui, ofiso išlaidoms, investicijoms ir pelnui.
 - 2.2.4. Agentūrų, kurios yra KIA narės, PNA iš Juridinio asmenų registro surenka pati KIA ir tokios Agentūros savo PNA atskirai asociacijai neteikia.
 - 2.2.5. Agentūros, kurios nėra KIA narės ir kurioms suteikta teisė naudoti ženklą „Atskaitinga agentūra“, PNA kopijas privalo pateikti asociacijai ne vėliau kaip per 15 kalendorinių dienų nuo jų pateikimo Juridinių asmenų registrai. Tokios Agentūros PNA kopijas asociacijai pateikia elektroniniu paštu.
 - 2.2.6. Remdamasi duomenimis, kurie pateikti Agentūrų PNA, KIA parengia ir viešai, įskaitant, bet neapsiribojant, interneto tinklalapyje www.komunikacija.lt, paskelbia (paprastai – birželio mėnesį) informaciją apie Standarto programos dalyvių, turinčių teisę naudoti ženklą „Atskaitinga agentūra“, bendrą apyvartą („pardavimo pajamas“) ir tiesiogines pajamas („bendrąjį pelną“). Apskaičiuojant

konkrečios Agentūros duomenis, nurodytus Standarto ženklų reikalavimų 2.2.3 p., skaičiuojami tik tos konkrečios Agentūros duomenys. Ši tvarka taikoma ir toms Agentūroms, kurios pagal teisės aktus privalo sudaryti konsoliduotąjį finansinių ataskaitų rinkinį.

2.3. Informacija apie darbuotojus:

- 2.3.1. Agentūros privalo pateikti informaciją apie Agentūros darbuotojų skaičių praėjusių metų gruodžio 31 d. Agentūros pateikia darbuotojų, kurie Agentūroje dirba pagal darbo sutartį ir tiesiogiai dirba su klientais (tiesiogiai dirba su klientų projektais), skaičių. Į šį Agentūros darbuotojų skaičių nėra įtraukiami Agentūrų techniniai darbuotojai (t. y. darbuotojai, kurie tiesiogiai nedirba su klientais), Agentūros darbuotojai, kuriems suteiktos nėštumo ir gimdymo atostogos ir / ar tėvystės atostogos ir / ar atostogos vaikui prižiūrėti (arba analogiškos atostogos tuo metu galiojančiame Lietuvos Respublikos darbo kodekse).
- 2.3.2. Agentūros pateikiamas Agentūros darbuotojų, tiesiogiai dirbančių su projektais, skaičius privalo būti patvirtintas Agentūros vadovo parašu ir priedašu „*pateiktas darbuotojų skaičius apskaičiuotas taip, kaip nustatyta Standarto ženklų reikalavimuose ir pateikti duomenys yra teisingi bei atitinka tikrovę*“.
- 2.3.3. Agentūros, kurios nėra KIA narės, Agentūros darbuotojų skaičių pateikia kartu su Deklaracija apie atitikimą Ženklo reikalavimams (toliau – **Deklaracija**), kurios forma pateikiama Standarto nuostatų 2 priede.
- 2.3.4. Surinktus duomenis apie Agentūrų darbuotojų skaičių KIA skelbia kartu su finansinių ataskaitų duomenimis, kaip tai nustatyta Standarto ženklų reikalavimų 2.2.6 p., pranešime apie Agentūrų finansinių ataskaitų duomenis įtraukiant atskirą stulpelį – „Darbuotojai“.

3. SKAIDRI AGENTŪRA

- 3.1. Standarto Ženklas „Skaidri agentūra“ yra suteikiamas informaciją apie savo klientus savo interneto svetainėje viešai skelbiančiai ir interesų konflikto vengiančiai Agentūrai.
- 3.2. Standarto programoje dalyvaujančios ir teisę naudoti Ženklą „Skaidri agentūra“ turinčios Agentūros informaciją apie savo klientus viešai skelbia savo interneto tinklalapyje (pateikiami sąrašai ir/ar įmonių logotipai, taip pat leidžiama pateikti tik vieną prekės ženklą, jeigu jis atstovauja keletą skirtingų juridinių asmenų). Viešai skelbiami Agentūros klientų sąrašai už praėjusius kalendorinius metus (toliau – **Viešai skelbiamas Agentūros klientų sąrašas**).
- 3.3. Klientai, su kuriais Agentūra dirba kelis metus iš eilės, yra įtraukiami į kiekvienų metų, kuriais Agentūra jam teikė paslaugas, Viešai skelbiamų Agentūros klientų sąrašą.
- 3.4. Nesant kliento sutikimo, kad jo pavadinimas būtų skelbiamas arba rašytiniu kliento prašymu Standarto programoje dalyvaujanti ir teisę naudoti Ženklą „Skaidri agentūra“ turinti Agentūra informaciją apie jį Viešai skelbiamame Agentūros klientų sąraše skelbia apibendrinta forma, nurodydama tik kliento teisinę formą ir veiklos sritį, pavyzdžiui „*Agentūros paslaugas teikia dviems uždarosioms akcinėms bendrovėms, veikiančioms telekomunikacijų srityje*“.
- 3.5. Agentūros klientais Standarto ženklų reikalavimų prasme yra laikomi visi fiziniai ir / ar juridiniai asmenys (nepriklausomai nuo jų teisinės formos), įskaitant, bet neapsiribojant, valstybės ir savivaldybės įmones, įstaigas ir / ar organizacijas, taip pat užsienyje veikiančius juridinius asmenis, su kuriais Agentūra yra ir / ar aktualiu laikotarpiu buvo sudariusi galiojančias paslaugų teikimo sutartis ir / ar kuriems teikia ir / ar aktualiu laikotarpiu teikė paslaugas kitais pagrindais:
 - 3.5.1. Jeigu prekės ženklo pavadinimas ir juridinio asmens pavadinimas skiriasi arba paslaugos teikiamos per tarpininką, Audito bendrovei Agentūra pateikia juridinio asmens (ir / ar tarpininko) pavadinimą, o skliausteliuose nurodo prekės ženklo pavadinimą, o savo interneto svetainėje skelbia tik prekės ženklo pavadinimą.
 - 3.5.2. Jei paslaugos per tarpininką teikiamos kitam juridiniam asmeniui (asocijuotai struktūrai, viešajai įstaigai ar kitai nepelno siekiančiai organizacijai), Agentūra Audito bendrovei pateikia tiek juridinio asmens, tiek tarpininko pavadinimą, o savo interneto svetainėje skelbia tik juridinio asmens pavadinimą.
 - 3.5.3. Agentūroms leidžiama Audito bendrovei nepateikti informacijos apie klientus, jeigu iš jų per paskutinius 12 mėnesius gautos pajamos neviršija 500 eurų.
- 3.6. Standarto programoje dalyvaujanti ir teisę naudoti Ženklą „Skaidri agentūra“ turinti Agentūra viešai skelbiamą informaciją apie klientus privalo atnaujinti ne mažiau kaip kartą per metus: ne vėliau kaip einamųjų metų sausio 15 d.
 - 3.6.1. Agentūra privalo paskelbti klientus, turėtus sausio 1 dieną.

- 3.6.2. Agentūra turi teisę paskelbti klientus, turėtus tarp Standarto ženklų reikalavimų 3.6.1 p. nurodytų datų.
- 3.6.3. Agentūroms draudžiama skelbti klientus, jeigu iš jų per paskutinius 12 mėnesių negauta jokių pajamų.
- 3.6.4. Agentūroms leidžiama neskelbti klientų, jeigu iš jų per paskutinius 12 mėnesių gautos pajamos neviršija 500 eurų.
- 3.7. Standarto programoje dalyvaujanti ir teisę naudoti Ženklą „Skaidri agentūra“ turinti Agentūra vengia interesų konflikto ir neteikia paslaugų Agentūros klientų konkurentams, tai yra neteikia paslaugų fiziniams ir/ar juridiniams asmenims, kurių teikimas galėtų prieštarauti Agentūros kliento interesams. Šis reikalavimas nėra taikomas, jeigu Agentūra paslaugas savo kliento konkurentams teikia, gavus savo kliento išankstinį patvirtinimą, kad jis neprieštarauja, jog Agentūra tokias paslaugas teiktų .
- 3.8. Standarto ženklų reikalavimų 3.7 p. nustatytas reikalavimas yra taikomas ir su Standarto programoje dalyvaujančia bei teisę naudoti Ženklą „Skaidri agentūra“ turinčia Agentūra susijusiems asmenims, įskaitant, bet neapsiribojant, kitas įmonių grupės, kuriai priklauso Agentūra, įmones.
- 3.9. Agentūra įsipareigoja KIA nustatyta tvarka deklaruoti interesų konflikto vengimą ir savo ryšius su Lietuvos Respublikoje veiklą vykdančiomis visuomenės informavimo priemonėmis ir pateikti patvirtinimą apie interesų konflikto nebuvimą (toliau – **Patvirtinimas apie interesų konflikto nebuvimą**), kuriame Agentūra privalo:
- 3.9.1. patvirtinti, kad interesų konflikto nebuvimą;
- 3.9.2. nurodyti visas visuomenės informavimo priemones, kurios dalyviais (akcininkais, pajininkais ir pan.) ir / ar valdymo bei priežiūros organų nariais yra Agentūra ir / ar jos dalyviai (akcininkai, pajininkai ir pan.), turimų akcijų, pajų ir pan. dalį (proc.) arba einamas pareigas, taip pat patvirtinti, jog šiais savo ryšiais ir / ar turima įtaka Agentūra nesinaudos, atlikdama nesąžiningus ir (ar) neteisėtus veiksmus viešuosiuose pirkimuose (pavyzdžiui, neteiks nepagrįstai neįprastai mažų kainų pasiūlymų) ir / ar konkursuose ir / ar bet koku kitu būdu, pažeidžiančiu sąžiningą konkurenciją;
- 3.9.3. Pasikeitus interesų deklaracijoje nurodytiems duomenims, Agentūra įsipareigoja per 30 kalendorinių dienų nuo šių duomenų pasikeitimo dienos asociacijai pateikti patikslintą Patvirtinimą apie interesų konflikto nebuvimą, o KIA šiuos duomenis turi paskelbti www.komunikacija.lt.
- 3.10. Visuomenės informavimo priemonėmis 3.9 p. prasme yra laikomos įmonės, įstaigos ir / ar organizacijos, viešai skleidžiančios informaciją ir apie vykdomą veiklą privalomai teikiančios duomenis Lietuvos radijo ir televizijos komisijai, Ryšių reguliavimo tarnybai, Lietuvos Respublikos kultūros ministerijai ir / ar kitoms kompetentingoms institucijoms.
- 3.11. Agentūra, siekdama pagrįsti, kad ji atitinka Ženklo „Skaidri agentūra“ reikalavimus, Audito bendrovei pateikia šiuos dokumentus:
- 3.11.1. Viešai skelbiamą Agentūros klientų sąrašą ir Agentūros klientų prašymų informaciją apie juos viešai skelbti apibendrinta forma kopijos. Pažymoje pateikiami šie duomenys: kliento pavadinimas arba vardas ir pavardė, taip pat informacija apie tai, ar šio Agentūros kliento duomenys yra skelbiami viešai. Tokiame sąrašė pateiktos informacijos teisingumui patikrinti, Audito bendrovė turi teisę prašyti Agentūros pateikti papildomus dokumentus (pavyzdžiui, paslaugų teikimo sutarčių kopijas, jei tai nėra konfidenciali informacija). Jeigu sutartis sudaryta su tarpininku, skelbiama bendrovė arba prekės ženklas, kuriam Agentūra realiai teikia paslaugas.
- 3.11.2. Patvirtinimas apie interesų konflikto nebuvimą;
- 3.11.3. Agentūros dalyvių sąrašą.
- 3.12. Agentūros, kurios nėra KIA narės, Standarto ženklų reikalavimų 3.11 p. nurodytus dokumentus Audito bendrovei pateikia kartu su Deklaracija, Agentūros, kurios yra KIA narės – kartu su Atitikties deklaracija.

4. ATSAKINGA AGENTŪRA

- 4.1. Standarto Ženklas „Atsakinga agentūra“ yra suteikiamas Agentūroms, kuri savo veikloje vadovaujasi atsakomybės visuomenei principu.
- 4.2. Standarto programoje dalyvaujančios ir teisę naudoti ženklą „Atsakinga agentūra“ turinčios Agentūros įsipareigoja:
- 4.2.1. visuomenės informavimo priemonėse neskelbti anoniminių komentary;

- 4.2.2. interneto portaluose, įskaitant, bet neapsiribojant, naujienu portalus, forumus, tinklaraščius, esančių komentarų sričių nenaudoti, verslo tikslais anoniminiu būdu juose skelbiant informaciją apie Agentūros klientus, Agentūrų ir/ar jų klientų konkurentus, prekes ir/ar paslaugas;
- 4.2.3. teikiant paslaugas, nesinaudoti trečiųjų asmenų teikiamomis anoniminės informacijos skelbimo interneto portaluose paslaugomis;
- 4.2.4. neteikti anoniminės informacijos skelbimo paslaugų kaip ryšių su visuomene ir komunikacijos paslaugų;
- 4.2.5. užtikrinti, kad interneto portalų komentarų skiltyse skelbdami informaciją apie Agentūros klientus, Agentūrų ir/ar jų klientų konkurentus, prekes ir/ar paslaugas, Agentūros darbuotojai visada nurodys savo vardą ir pavardę;
- 4.2.6. teikdami skaitmenines paslaugas naudojasi duomenimis ir technologijomis skaidriai, etiškai ir atsakingai.
- 4.2.7. teikti paslaugas, vadovaujantis KIA Etikos kodeksu;
- 4.2.8. Agentūros, kurios nėra KIA nariai, tačiau pretenduoja gauti Standarto ženklus, vadovaujasi KIA Etikos kodeksu.
- 4.3. Standarto programoje dalyvaujančios ir teisę naudoti ženklą „Atsakinga agentūra“ turinčios Agentūros atsisako teikti komunikacijos paslaugas, jeigu tokių paslaugų teikimas:
 - 4.3.1. pakenktų valstybės nacionalinio saugumo interesams;
 - 4.3.2. būtų susijęs su karo ir/ar neapykantos, visuomenės susipriešinimo, diskriminacijos, smurtavimo, fizinio susidorojimo su žmonių grupe ar jai priklausančiu asmeniu dėl amžiaus, lyties, lytinės orientacijos, etninės priklausomybės, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų ar religijos kurstymu;
 - 4.3.3. reikštų informacijos apie fizinius ir/ar juridinius asmenis rinkimą kitais nei ryšių su visuomene paslaugų teikimo tikslais, įskaitant, bet neapsiribojant, atvejus, kai tokia informacija bus naudojama Agentūrai nežinomais tikslais;
 - 4.3.4. pažeistų Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus.
- 4.4. Standarto programoje dalyvaujančios ir teisę naudoti ženklą „Atsakinga agentūra“ turinčios Agentūros, įtariančios ir / ar žinančios apie neteisėtų ir / ar neetiškų komunikacijos veiksmų, galinčių pakenkti valstybės saugumui ir stabilumui, atlikimą, privalo informaciją apie juos perduoti Valstybės saugumo departamentui, Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybai ar kitoms kompetentingoms valstybės institucijoms.
- 4.5. Agentūra įsipareigoja KIA nustatyta tvarka patvirtinti, kad savo veikloje vadovausis atsakomybės visuomenei principu ir laikysis Standarto ženklų reikalavimų 4.2, 4.3, 4.4 p. nustatytų reikalavimų (toliau – **Patvirtinimas dėl atsakomybės visuomenei principo reikalavimų laikymosi**).
- 4.6. Agentūros, kurios nėra KIA narės, Patvirtinimą dėl atsakomybės visuomenei principo reikalavimų laikymosi Audito bendrovei pateikia kartu su Deklaracija, Agentūros, kurios yra KIA narės – kartu su Atitikties deklaracija.

5. VISUOMENIŠKA AGENTŪRA

- 5.1. Standarto Ženklas „Visuomeniška agentūra“ yra suteikiamas socialiai atsakingoms Agentūroms, kurios Standarto ženklų reikalavimų 5.2 punkte nurodytiems subjektams teikia neatlygintinas („pro bono“) paslaugas, taiko jaunimo užimtumo skatinimo priemones ar kitais būdais vykdo neformalaus profesinio ugdymo veiklą.
- 5.2. Standarto programoje dalyvaujančios ir teisę naudoti Ženklą „Visuomeniška agentūra“ turinčios Agentūros įsipareigoja kiekvienais metais ne mažiau kaip vienai nevyriausybinei organizacijai ir / ar socialiniam projektui teikti ne mažiau kaip 10 valandų komunikacijos paslaugų „pro bono“ principu.
- 5.3. Standarto programoje dalyvaujanti ir teisę naudoti Ženklą „Visuomeniška agentūra“ turinti Agentūra taip pat privalo atitikti visus žemiau nurodytus neformalaus ugdymo reikalavimus:
 - 5.3.1. Agentūros darbuotojai per vienerius kalendorinius metus privalo parengti ir konferencijoje, paskaitoje, seminare, mokslo institucijoje ir/ar kitame renginyje perskaityti ne mažiau kaip 3 pranešimus arba praveisti dirbtuves ir/ar praktinius seminarus komunikacijos temomis;
 - 5.3.2. Agentūra per vienerius kalendorinius metus ne trumpesnei nei 1 (vieno) mėnesio trukmei privalo įdarbinti stažuotojus/praktikantus. Įdarbinamų stažuotojų/praktikantų priklauso nuo Agentūroje dirbančių darbuotojų skaičiaus, jei Agentūroje dirba iki 10 darbuotojų, turi būti įdarbintas vienas

stažuotojas/praktikantas, jei Agentūroje dirba nuo 11 iki 20 darbuotojų – du stažuotojai/praktikantai, jei Agentūroje dirba nuo 21 iki 30 darbuotojų – trys stažuotojai/praktikantai, jei Agentūroje dirba nuo 31 iki 40 darbuotojų – keturi stažuotojai/praktikantai, ir t.t. Priimant stažuotoją/praktikantą Agentūra privalo sudaryti dvišalę arba trišalę sutartį su stažuotoju/praktikantu ir mokslo įstaiga.

5.4. Agentūra, siekdama pagrįsti, kad ji atitinka Ženklo „Visuomeniška agentūra“ reikalavimus, Audito bendrovei pateikia šiuos dokumentus (Agentūros pateiktos informacijos teisingumui patikrinti, Audito bendrovė turi teisę prašyti, kad Agentūra pateiktų ir kitus, šiame punkte neišvardintus dokumentus / duomenis):

5.4.1. Agentūros neatlygintinai („pro bono“) suteiktų paslaugų sąrašas. Šiame sąraše pateikiama trumpa informacija apie nevyriausybinės organizacijas ir / ar socialinius projektus, kuriems Agentūra teikė neatlygintinas ryšių su visuomene paslaugas, taip pat „pro bono“ suteiktų paslaugų aprašymas;

5.4.2. trišalių sutarčių su stažuotojais / praktikantais ir mokslo įstaigomis kopijos;

5.4.3. Agentūros darbuotojų dalyvavimą konferencijose, paskaitose, seminaruose, praktiniuose seminaruose, dirbtuvėse ir/ar kituose renginiuose pranešėjo teisėmis patvirtinančius dokumentus.

5.5. Agentūros, kurios nėra KIA narės, Standarto ženklų reikalavimų 5.4 p. nurodytus dokumentus Audito bendrovei pateikia kartu su Deklaracija, Agentūros, kurios yra KIA narės – kartu su Atitikties deklaracija.

6. TOBULĖJANTI AGENTŪRA

6.1. Standarto Ženklas „Tobulėjanti agentūra“ yra suteikiamas Agentūroms, nuolat keliančioms Agentūros darbuotojų profesinę kvalifikaciją.

6.2. Ne mažiau kaip 60 proc. Standarto programoje dalyvaujančios ir teisę naudoti Ženkla „Tobulėjanti agentūra“ turinčios Agentūros darbuotojų kiekvienais kalendoriniais metais turi dalyvauti išoriniuose mokymuose, kurių trukmė yra ne mažesnė kaip 16 akademinų valandų vidutiniškai kiekvienam darbuotojui.

6.3. Agentūra, siekdama pagrįsti, kad ji atitinka Ženklo „Tobulėjanti agentūra“ reikalavimus, Audito bendrovei pateikia šiuos dokumentus:

6.3.1. Agentūros vadovo pasirašytas raštas apie Agentūros darbuotojų skaičių, kurie Agentūroje dirba pagal darbo sutartį ir tiesiogiai dirba su klientais (tiesiogiai dirba su klientų projektais);

6.3.2. Agentūros darbuotojų dalyvavimą kvalifikacijos kėlimo renginiuose patvirtinančių pažymėjimų kopijas arba kitus dokumentus, jų kopijas (apmokėjimo už renginius sąskaitas, pažymėjimų kopijas, organizatorių laisvos formos patvirtinimus ir pan.)..

6.4. Agentūros, kurios nėra KIA narės, Standarto ženklų reikalavimų 6.3 p. nurodytus dokumentus Audito bendrovei pateikia kartu su Deklaracija, Agentūros, kurios yra KIA narės – kartu su Atitikties deklaracija.