**Annex núm. 6.4 d) Sobre B**

**MODEL DOCUMENT ACREDITACIÓ CRITERI SERVEI POSTVENDA**

**Objecte de l’Acord marc:** subministrament de material d’oficina (sobres, paper i derivats i articles impresos)

**Exp.:** CCS-2024-5

El/la Sr./Sra.      , en nom propi, o com a       *(assenyaleu les vostres facultats de representació: administrador/a únic/a, apoderat/da...)* de l’empresa      , amb NIF      , declara sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l’Acord marc referenciat a l’encapçalament,

**1.- Servei d’assistència tècnica (màxim 5 punts)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **L’empresa licitadora es compromet a disposar, en el moment de l’adjudicació del contracte:** | **Marcar si adquireix compromís** | **Puntuació** |
| D’un servei d’atenció telefònica exclusiu per a incidències fora de l’horari assenyalat en la clàusula cinquena del PPT (de 9 a 18 hores),dins la franja horària de **7,30 a 9 hores** |  | 1,5 punts |
| D’un servei d’atenció telefònica exclusiu per a incidències fora de l’horari assenyalat en la clàusula cinquena del PPT (de 9 a 18 hores),dins la franja horària de de **18 a 19,30 hores** |  | 1,5 punts |
| D’un **correu electrònic amb resposta garantida en el termini de les 12 hores següents** a les consultes que es plantegin pel departament o entitat (sempre que la consulta s’hagi formulat abans de les 12 hores del matí) |  | 2 punts |

**2.-****Disposició d’una/dues persones amb dedicació exclusiva (màxim 3 punts)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Marcar si adquireix compromís** | **Puntuació** |
| Si l’empresa designa com a persona responsable, als efectes de l’apartat 5.2 del PPT, com a **única interlocutora**, **amb plena dedicació o dedicació exclusiva**, per a gestionar les comandes i atendre les incidències derivades dels Acords marc de subministrament de material d’oficina de la Generalitat. |  | 3 punts |
| Si l’empresa designa a **dues persones**, **com a úniques interlocutores, amb plena dedicació o dedicació exclusiva,** per a gestionar les comandes i atendre les incidències derivades dels Acords marc de subministrament de material d’oficina de la Generalitat. |  | 1,5 punts |

**3.- Reducció del termini de reposició d’articles (màxim 1 punt)**

**L’empresa licitadora ofereix un termini de reposició o substitució d’articles** que puguin presentar defectes de fabricació o desperfectesde **\_\_\_\_\_\_\_ dies hàbils.**

(signatura del/de la representant de l’empresa)