**Anexo núm. 6.4 d) Sobre B**

**MODELO DOCUMENTO ACREDITACIÓN CRITERIO SERVICIO POSTVENTA**

**Objeto del Acuerdo marco:** suministro de material de oficina (sobres, papel y derivados y artículos impresos)

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

El/la Sr./Sra.      , en nombre propio, o como       *(señale sus facultades de representación: administrador/a único/a, apoderado/a...)* de la empresa      , con NIF      , declara bajo su responsabilidad, como licitador/a del Acuerdo marco referenciado en el encabezamiento,

**1.- Servicio de asistencia técnica (máximo 5 puntos)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **La empresa licitadora se compromete a disponer, en el momento de la adjudicación del contrato:** | **Marcar si adquiere compromiso** | **Puntuación** |
| De un servicio de atención telefónica exclusivo para incidencias fuera del horario señalado en la cláusula quinta del PPT (de 9 a 18 horas), dentro de la franja horaria de **7,30 a 9 horas** |  | 1,5 puntos |
| De un servicio de atención telefónica exclusivo para incidencias fuera del horario señalado en la cláusula quinta del PPT (de 9 a 18 horas), dentro de la franja horaria de **18 a 19,30 horas** |  | 1,5 puntos |
| De un **correo electrónico con respuesta garantizada en el plazo de las 12 horas siguientes** a las consultas que se planteen por el departamento o entidad (siempre que la consulta se haya formulado antes de las 12 horas de la mañana) |  | 2 puntos |

**2.-****Disposición de una/dos personas con dedicación exclusiva (máximo 3 puntos)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Marcar si adquiere compromiso** | **Puntuación** |
| Si la empresa designa como persona responsable, a efectos del apartado 5.2 del PPT, **como única interlocutora, con plena dedicación o dedicación exclusiva**, para gestionar los pedidos y atender a las incidencias derivadas de los Acuerdos marco de suministro de material de oficina de la Generalitat. |  | 3 puntos |
| Si la empresa designa a **dos personas, como únicas interlocutoras, con plena dedicación o dedicación exclusiva**, para gestionar los pedidos y atender a las incidencias derivadas de los Acuerdos marco de suministro de material de oficina de la Generalitat. |  | 1,5 puntos |

**3.- Reducción del plazo de reposición de artículos (máximo 1 punto)**

**La empresa licitadora ofrece un plazo de reposición o sustitución de artículos** que puedan presentar defectos de fabricación o desperfectos de \_\_\_\_ días hábiles.

(firma del/de la representante de la empresa)