

Kraków, dnia 14.11.2023 r.

Załącznik nr 2
Nr zamówienia: DZP-291-5606/2023

Opis przedmiotu zamówienia

Dostawa czasopism zagranicznych i polskich w trybie prenumeraty dla potrzeb jednostek organizacyjnych Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie

1. **Przedmiotem zamówienia jest:**

- a) **Pakiet Nr I** - Dostawa czasopism zagranicznych w formie on-line, w trybie prenumeraty do Biblioteki Głównej Uniwersytetu Rolniczego w Krakowie,
- b) **Pakiet II** - Dostawa czasopism polskich w formie papierowej, w trybie prenumeraty dla potrzeb Biblioteki Głównej Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie,
- c) **Pakiet nr III** - Dostawa czasopism polskich w formie papierowej wraz z dostępem on-line do zawartości czasopisma, w trybie prenumeraty dla potrzeb Biblioteki Głównej Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie,
- d) **Pakiet nr IV** - Dostawa czasopism polskich w formie papierowej, w trybie prenumeraty dla potrzeb jednostek organizacyjnych Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie,
- e) **Pakiet V** - Dostawa czasopism polskich w formie papierowej wraz z dostępem on-line do zawartości czasopisma, w trybie prenumeraty dla potrzeb jednostek organizacyjnych Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie,
- f) **Pakiet VI** - Dostawa czasopism polskich w formie on line, w trybie prenumeraty dla potrzeb jednostek organizacyjnych Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie
- g) **Pakiet VII** - Dostawa czasopism polskich w formie papierowej, w trybie prenumeraty dla potrzeb Leśnego Zakładu Doświadczalnego w Krynicy-Zdroju Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie.

2. Termin realizacji przedmiotu zamówienia dla Pakietów Nr I, II, III, IV, V, VI, VII: **od 1 stycznia 2024 roku do 31 grudnia 2024 roku.**

3. Miejscami dostaw czasopism:

- a) opisanych w **Pakietach Nr I, II, III** jest jednostka organizacyjna Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie: Al. Mickiewicza 24/28 30-059 Kraków (Biblioteka Główna). Szczegółowy wykaz stanowi Załącznik nr 3,
- b) opisanych w **Pakietach Nr IV, V, VI** są jednostki organizacyjne Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie: Al. Mickiewicza 21 31-120 Kraków, Al. Mickiewicza 24/28 30-059 Kraków, al. 29 Listopada 46 31-425 Kraków, al. 29 Listopada 54 31-425 Kraków, ul. Balicka 253A 30-198 Kraków, ul. Balicka 122 31-149 Kraków, ul. Uniwersytecka 7, 32-010 Kocmyrzów. Szczegółowy wykaz stanowi Załącznik nr 3,
- c) opisanych w **Pakiecie Nr VII** są jednostki organizacyjne Leśnego Zakładu Doświadczalnego w Krynicy-Zdroju Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie: ul. Ludowa 10 33-380 Krynica-Zdrój.

Szczegółowy wykaz stanowi Załącznik nr 3

4. W ramach niniejszego zamówienia Zamawiający zobowiązuje się do prenumeraty czasopism o wartości **90% całkowitego wynagrodzenia brutto** wynikającego z zawartej umowy w przedmiotowym zamówieniu.
5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia zakresu zamówienia oraz zmniejszenia ilości prenumerowanych czasopism, w stosunku do ilości określonych w Pakiecie Nr I, II, III, IV, V, VI, VII które mogą wynikać ze zmian organizacyjnych bądź bieżących potrzeb Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że ceny jednostkowe podane przez Wykonawcę nie ulegną zmianie przez cały okres jej obowiązywania.
6. Cena brutto Oferty jest ceną ostateczną i zawiera wszystkie elementy składowe, niezbędne do kompleksowego wykonania przedmiotu zamówienia w tym w szczególności:
 - a) koszt czasopisma;
 - b) koszt dostawy czasopism do siedziby Zamawiającego;
 - c) koszt zabezpieczenia czasopism przed uszkodzeniem w czasie transportu (np. foliowanie);
 - d) podatek VAT zgodny z przepisami obowiązującymi na dzień składania ofert;
 - e) bezpłatny dostęp do elektronicznej wersji on-line w przypadku czasopism drukowanych z ww. dostępem,
7. Ceny podane w ofercie Wykonawcy nie ulegną zmianie przez cały czas trwania umowy.
8. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany w zawartej umowie:
 - 1) w zakresie rezygnacji z prenumeraty danego czasopisma, w przypadku, gdy czasopismo to nie będzie dostępne na rynku z powodu zaprzestania jego wydawania. Wykonawca w takim przypadku wystawi fakturę korygującą i zwróci Zamawiającemu różnicę pomiędzy wynagrodzeniem zapłaconym, a należnym Wykonawcy;
 - 2) zmiany ceny czasopisma w przypadku, gdy zmiana ta wynika ze zmiany ceny czasopisma przez wydawcę:
 - a) zamawiający dopuszcza możliwość zapłaty wyższej ceny za czasopismo, jednakże po wcześniejszym uzgodnieniu zmiany ceny przez Wykonawcę z Zamawiającym,
 - b) w przypadku obniżenia ceny Wykonawca jest zobowiązany do zwrotu zapłaconego wynagrodzenia (różnicy pomiędzy wynagrodzeniem zapłaconym, a należnym Wykonawcy).

W obu w/w przypadkach, rozliczenie nastąpi na podstawie faktury korygującej.
9. Zamawiający dopuszcza również zmianę umowy, w stosunku do treści złożonej przez Wykonawcę oferty, w zakresie zmiany cen jednostkowych brutto i wynagrodzenia brutto, w przypadku:
 - 1) ustawowej zmiany stawki podatku od towarów i usług;
 - 2) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r., o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
 - 3) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
 - 4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych;
- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
10. W przypadku, o którym mowa w pkt. 9 Wykonawca zobowiązany jest wykazać wszystkie składniki (koszty wchodzące w skład) cen jednostkowych brutto, podanych w Ofercie, których zmiana dotyczy, wraz z podaniem metody ich wyliczenia. Wykonawca musi wykazać i udokumentować

wpływ zmian, o których mowa w pkt. 9, na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, w tym przedstawić szczegółową kalkulację zmienianej ceny jednostkowej.

11. Wynagrodzenie Wykonawcy określone w ofercie, wyliczone jako suma iloczynów cen jednostkowych brutto rocznej prenumeraty poszczególnych czasopism oraz ilości prenumerowanych egzemplarzy, ulegnie zmianie odpowiednio (tj. uwzględniać będzie zmienione ceny jednostkowe brutto).
12. Zamawiający podaje liczbę FTE, która wynosi **9251**.
13. Biblioteka Główna Uniwersytetu Rolniczego w Krakowie zgłosiła swe uczestnictwo do krajowych licencji akademickich, koordynowanych przez ICM Uniwersytet Warszawski i finansowanych do 2024 roku w całości przez MNiSW. Aktualne informacje na temat finansowania publikowane są na stronie: <https://wbn.icm.edu.pl/komunikaty/>.

Zapisy dotyczące Pakietu Nr I:

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia został określony w **Załączniku nr 1.1**.
2. Naukowe czasopisma zagraniczne wymienione w Pakiecie Nr I będą dostarczane w wersji on-line.
3. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.
4. Forma dostawy: prenumerata regularna, w miarę ukazywania się poszczególnych numerów każdego tytułów czasopism objętych zamówieniem.
5. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył wszystkie numery zamówionych czasopism za **2024 rok** (data wydawnicza 2024 rok), nawet jeżeli zostaną one wydane przed 1 stycznia 2024 roku lub po 31 grudnia 2024 roku.
6. W przypadku prenumerowanych **zagranicznych czasopism w wersji on-line** Wykonawca zobowiązany jest:
 - a) zapewnić dostęp on-line do tych tytułów w terminie do **2 dni kalendarzowych** od ukazania się ich pierwszych numerów w **2024 roku** oraz do każdego numeru za rok 2024, który ukaże się po 31.12.2024 r.
 - b) zapewnić wieczysty dostęp do zamawianego tytułu z roku prenumeraty, o ile oferta wydawcy obejmuje dostęp wieczysty w ramach ceny zakupu rocznej prenumeraty,
 - c) wyszczególnić w Załączniku nr 1.1 stanowiącym Opis przedmiotu zamówienia / Formularz cenowy, do których roczników archiwalnych Zamawiający ma dostęp on-line w roku prenumeraty (podać szczegółowy zakres czasowy np. „od VII 1999 do 2024 r.”) i do których zachowuje dostęp po zakończeniu roku prenumeraty.

Uwaga: wpisanie powyższych informacji w Załączniku nr 1 stanowiącym Formularz cenowy, jest obowiązkowe, ale nie będzie przedmiotem oceny oferty.

7. Wykonawca zobowiązuje się określić, jakie dane są niezbędne do uruchomienia dostępu dla każdego z naukowych zagranicznych czasopism w wersji on-line. Wykonawca poinstruuje Zamawiającego o procedurze aktywacji dostępu do poszczególnych czasopism.
8. W przypadku **dostępu on-line** Wykonawca poinformuje Zamawiającego o formie aktywacji dostępu do poszczególnych czasopism on-line, tj. w których przypadkach aktywacji dokonuje Wykonawca (np. w zakresie zakładania kont, przypisania subskrypcji), a w których aktywacji musi dokonać Zamawiający. Wykonawca poinstruuje Zamawiającego o procedurze.
9. Po zawarciu umowy, Wykonawca zobowiązuje się w terminie do 7 dni kalendarzowych od chwili ukazania się pierwszego prenumerowanego czasopisma on-line, poinformować Zamawiającego drogą mailową na adres: michal.rapacz@ur.krakow.pl, o uruchomionym dostępie on-line do poszczególnych czasopism podając następujące dane:
 - a) adres URL czasopisma;

- b) instrukcje dostępu do pełnych tekstów czasopism;
 - c) informacje o formie dostępu, tj. czy istnieje wymóg logowania z wykorzystaniem odpowiednich danych (np. loginu, hasła, pin-u itp.), lub bez logowania (po adresie IP);
 - d) udostępni statystyki wykorzystania bądź zapewni dostęp do panelu administracyjnego w celu pobrania takich statystyk.
10. Wykonawca (dotyczy Wykonawców zagranicznych) zapewni możliwość komunikacji Zamawiającego z Wykonawcą i obsługi komputerowej prenumeraty w języku polskim.
 11. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o zaprzestaniu wydawania prenumerowanego czasopisma oraz o zmianie tytułu czasopisma.
 12. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach związanych z ukazywaniem się czasopism (np. zmiana w dostępnym archiwum w roku prenumeraty, w adresie URL itp.).
 13. Wykonawca winien posiadać elektroniczny system on-line obsługujący prenumeratę i przyjmujący reklamacje, a także przedstawi w ofercie sposób reklamacji dostępu on-line do czasopism.
 14. Brakujące numery czasopism mogą być reklamowane za pośrednictwem:
 - a) systemu on-line obsługującego prenumeratę i przyjmującego reklamacje opisanego przez Wykonawcę,
 - b) poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Wykonawcę,
 - c) telefonicznie, pod numerem telefonu wskazanym przez Wykonawcę.
 15. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić uzupełnianie reklamowanych (brakujących) numerów poszczególnych tytułów czasopism w terminie **maximum do 14 dni kalendarzowych** od daty złożenia reklamacji. W kryterium termin reklamacji do punktacji przyjęto: **najkrótszy dopuszczalny termin reklamacji 4 dni kalendarzowe, najdłuższy dopuszczalny termin reklamacji do 14 dni kalendarzowych.**
 16. **Do oferty Wykonawca dołączy:**
 - a) oświadczenie o posiadaniu elektronicznego systemu on-line obsługującego prenumeratę i przyjmującego reklamacje,
 - b) opis systemu on-line obsługującego prenumeratę i przyjmującego reklamacje,
 - a) opis, jakie dane są niezbędne do uruchomienia dostępu on-line dla każdego z naukowych zagranicznych czasopism.
 17. Zamawiający jest zobowiązany opłacić prenumeratę naukowych czasopism zagranicznych za 2024 rok z góry, jednorazowo po zawarciu umowy, na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę, na rachunek bankowy Wykonawcy. Faktury za całoroczną prenumeratę czasopism w 2024 roku Wykonawca wystawi do 7 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy.
 18. Faktura winna być wystawiona na Zamawiającego, zgodnie z zakresem określonym w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy (nazwa i adres płatnika: Uniwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie, al. Mickiewicza 21, 31-120 Kraków wraz z dopiskiem wskazującym na daną jednostkę organizacyjną Zamawiającego, o której mowa w §3 ust. 1 umowy).
 19. Faktura będzie zawierać następujące elementy: tytuł czasopisma, numer ISSN, częstotliwość ukazywania się czasopisma, informację o bezpłatnych dodatkach oraz informację o bezpłatnym dostępie on-line.
 20. Faktura będzie płatna w terminie 21 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury do miejsca określonego w §3 ust. 1 umowy.
 21. Za termin zapłaty faktury przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
 22. Zamawiający umożliwia Wykonawcy zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty

budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1666 ze zm.) przesłanie ustrukturyzowanej faktury drogą elektroniczną. Zamawiający zobowiązany jest do odebrania od Wykonawcy ustrukturyzowanej faktury elektronicznej za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania. Identyfikatorem Zamawiającego jest numer NIP.

23. Wynagrodzenie płatne będzie na konto bankowe Wykonawcy, którego numer zostanie wskazany na fakturze.
24. Żadne dodatkowe kwoty z tytułu różnic kursowych po stronie Wykonawcy, podatków itp. nie będą obciążać Zamawiającego. Wykonawca ponosi również wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, których nie można było przewidzieć w chwili składania oferty.
25. Jeżeli zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty doliczy do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

Opis przedmiotu zamówienia dotyczący Pakietu Nr II, III, IV, V, VI, VII:

26. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia został określony w **Załącznikach nr 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7.**
27. Czasopisma polskie wymienione w Pakiecie Nr II w Zadaniach od 1 do 109, w Pakiecie Nr IV w Zadaniach od 1 do 26 i w Pakiecie nr VII w Zadaniach od 1 do 3 będą dostarczane w wersji papierowej, w Pakiecie Nr III w Zadaniach od 1 do 20 i Pakiecie Nr V: w Zadaniach od 1 do 5 będą dostarczane w wersji papierowej oraz będą posiadały dostęp on-line do zawartości czasopisma, w Pakiecie Nr VI w Zadaniach od 1 do 4 będą posiadały dostęp on-line do zawartości czasopisma.
28. Zamawiający dopuszcza możliwość składania ofert częściowych, a Wykonawca może złożyć ofertę na dowolną liczbę zadań, z uwzględnieniem podziału zamówienia na Pakiety i Zadania.
29. Forma dostawy: prenumerata regularna, w miarę ukazywania się poszczególnych numerów każdego tytułów czasopism objętych zamówieniem.
30. Termin dostarczania czasopism:
W przypadku Pakietu Nr II oraz Pakietu Nr III:
 - a) wszystkie pozycje dostarczane będą w sposób skonsolidowany, jeden raz w tygodniu, w ostatnim dniu roboczym danego tygodnia.**W przypadku Pakietów Nr IV, V, VI, VII:**
 - b) prasa codzienna i tygodniki będą dostarczane w dniu ich ukazania się:
 - w dni powszednie: od poniedziałku do piątku w godzinach wczesnorannych, dostawa winna być zakończona przed godziną 8:00,
 - wydanie sobotnio-niedzielne będą dostarczane w poniedziałki, dostawa winna być zakończona przed godziną 8:00.
 - c) pozostałe czasopisma (dwutygodniki, miesięczniki, kwartalniki, półroczniki i roczniki) do 7 dni od daty ich wydania.
31. Czasopisma w wersji drukowanej winny zawierać wszelkie dołączane do nich dodatki, jeżeli są one wliczone w cenę. Jeżeli Wykonawca otrzymał od wydawcy wraz z zamawianymi egzemplarzami prasy w formie papierowej bezpłatne dodatki (np. książki, płyty CD, DVD), to Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu egzemplarze czasopisma z tymi bezpłatnymi dodatkami.

32. Jeżeli wydawca przyznał czasopismu dodatkowe uprawnienia (np. elektroniczny dostęp do archiwum, dodatkowe materiały prasowe itp.), Wykonawca nie będzie ograniczał Zamawiającemu korzystania z tych uprawnień oraz udzieli informacji wymaganych przez wydawcę do korzystania z tych uprawnień.
33. Czasopisma będą dostarczane transportem Wykonawcy, na jego koszt i ryzyko do jednostek Zamawiającego - bezpośrednio do jednostek lub na portiernie.
34. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył wszystkie numery zamówionych czasopism za 2024 rok (data wydawnicza 2024 rok), nawet jeżeli zostaną one wydane przed dniem 1 stycznia 2024 roku lub po dniu 31 grudnia 2024 roku.
35. Zamawiający jest zobowiązany opłacić prenumeratę za 2024 rok z góry, jednorazowo po zawarciu umowy, na podstawie faktur wystawionych przez Wykonawcę, na rachunek bankowy Wykonawcy. Faktury za całoroczną prenumeratę czasopism w 2024 roku Wykonawca wystawi do 7 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy.
36. Faktury winny być wystawione osobno dla każdej jednostki organizacyjnej Zamawiającego, zgodnie z zakresem określonym w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy (nazwa i adres płatnika: Uniwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie, al. Mickiewicza 21, 31-120 Kraków wraz z dopiskiem wskazującym na daną jednostkę organizacyjną Zamawiającego).
37. Faktury winny zawierać w szczególności: tytuł czasopisma, numer ISSN, częstotliwość ukazywania się czasopisma, informację o bezpłatnych dodatkach oraz informację o bezpłatnym dostępie on-line.
38. Faktury będą płatne w terminie 21 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionych faktur do poszczególnych jednostek Zamawiającego wymienionych w Załączniku nr 1 do umowy.
39. Za termin zapłaty faktur przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
40. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1666 ze zm.) przesyłanie ustrukturyzowanych faktur drogą elektroniczną. Zamawiający zobowiązany jest do odbierania od Wykonawcy ustrukturyzowanych faktur elektronicznych za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania. Identyfikatorem Zamawiającego jest numer NIP.
41. Wynagrodzenie płatne będzie na konto bankowe Wykonawcy, którego numer zostanie wskazany na fakturze.
42. Czasopisma drukowane winny być dostarczane do Zamawiającego w nienaruszonych opakowaniach (zafoliowane), odpowiednio zabezpieczone przed uszkodzeniami mechanicznymi oraz wpływem czynników atmosferycznych.
43. Każda dostawa winna zawierać specyfikację dostawy, tj. adres, tytuły dostarczonych czasopism, ilość i wszelkie dołączone do nich dodatki.
44. Na Wykonawcy ciąży odpowiedzialność z tytułu uszkodzenia lub utraty czasopisma, aż do chwili dostarczenia go do miejsca dostawy.
45. W przypadku czasopism drukowanych z dostępem on-line, ujętych Pakiecie Nr III w pozycjach od 1 do 20 i Pakiecie Nr V: w Zadaniach od 1 do 5 oraz czasopism w wersji on-line ujętych w Pakiecie nr VI Zadanie od 1 do 4, Wykonawca zobowiązuje się określić, jakie dane są niezbędne do uruchomienia:
 - a) dostępu on-line dla każdego z czasopism drukowanych z dostępem on-line,
 - b) dostępu dla każdego z czasopism w wersji on-line.
46. W przypadku **dostępu on-line** Wykonawca poinformuje Zamawiającego o formie aktywacji dostępu do poszczególnych czasopism on-line, tj. w których przypadkach aktywacji dokonuje

Wykonawca (np. w zakresie zakładania kont, przypisania subskrypcji), a w których aktywacji musi dokonać Zamawiający. Wykonawca poinstruuje Zamawiającego o procedurze.

47. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o zaprzestaniu wydawania prenumerowanego czasopisma oraz o zmianie tytułu czasopisma.
48. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach związanych z ukazywaniem się czasopism z dostępem on-line (np. zmiana w dostępnym archiwum w roku prenumeraty, w adresie URL itp.).
49. Brakujące lub uszkodzone numery czasopism mogą być reklamowane za pośrednictwem:
 - a) systemu on-line przyjmującego reklamacje,
 - b) poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Wykonawcę,
 - c) telefonicznie, pod numerem telefonu wskazanym przez Wykonawcę.
50. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić uzupełnianie reklamowanych brakujących bądź uszkodzonych numerów poszczególnych tytułów czasopism w terminie **maximum do 14 dni kalendarzowych** od daty złożenia reklamacji. W kryterium termin reklamacji do punktacji przyjęto: **najkrótszy dopuszczalny termin reklamacji 4 dni kalendarzowe, najdłuższy dopuszczalny termin reklamacji do 14 dni kalendarzowych.**