

Anexo V: Comunicaciones

(Enviado por la Jefatura de la Sección de Adquisiciones a la Sección de Contratación)

ANEXO V: INFORMES Y COMUNICACIONES

1. Informes que se enviarán regularmente

- 1.1 El adjudicatario notificará mensualmente a la biblioteca los cambios, discontinuidades y cancelaciones de títulos; así como, los retrasos, dilaciones o irregularidades en la publicación.
- 1.2. El adjudicatario notificará trimestralmente por correo electrónico a la Sección de Adquisiciones (revistas@udc.es) de la situación de las reclamaciones realizadas. Los informes de reclamación contendrán la siguiente información:
 - Fecha del informe de reclamación
 - Título que ha sido reclamado
 - Número (s) reclamados
 - Fecha(s) de las anteriores reclamaciones de este ítem
 - Respuesta del editor, si la hay
- 1.3 El adjudicatario proveerá acceso a un listado alfabético o fichero electrónico de todos los títulos mostrando localización, período de suscripción, número de suscripciones y coste.
- 1.4. Se realizará por parte del adjudicatario un informe anual en el mes de noviembre en el que se indicarán, por título suscrito, los siguientes datos:
 - Evolución de coste en los últimos 3 años.
 - Porcentaje aplicado al servicio por el proveedor durante el período suscrito.
 - Nº reclamaciones realizadas.
 - Ratio reclamaciones/Nº.
 - Nivel de éxito en estas reclamaciones.
 - Tiempo medio de retraso de la publicación sobre la periodicidad establecida.
 - Relación de números no suministrados.

2. Comunicaciones

- 2.1. El adjudicatario proveerá un teléfono de atención al cliente y una dirección de correo electrónico.
- 2.2. Las comunicaciones se realizarán preferentemente por correo electrónico.
- 2.3. La lengua utilizada en las comunicaciones será el castellano.
- 2.4. El adjudicatario designará una persona de contacto que se ocupará de todas las gestiones relativas a las suscripciones contratadas.
- 2.5. El adjudicatario responderá a las peticiones y preguntas en el plazo de dos (2) días hábiles. La respuesta incluirá la petición formulada y la respuesta o tiempo aproximado en que la información solicitada será suministrada.
- 2.5. Las facturas se enviarán, en soporte electrónico, preferiblemente formato MS Excel, a revistas@udc.es y en soporte papel, por triplicado, a la siguiente dirección:

Universidad de A Coruña
Servicio de Biblioteca Universitaria
Jefatura de Sección de Adquisiciones
Edificio Xoana Capdevielle, 2º piso
Campus de Elviña, s/n
15071 A Coruña (España)

- 2.6. Las facturas presentarán como mínimo la siguiente información¹:

- a) Número y, en su caso, serie.
- b) La fecha de su expedición.
- c) Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir la factura como del destinatario de las operaciones.
- d) Número de identificación fiscal del emisor y del destinatario
- e) Domicilio, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.
- f) Descripción de las operaciones.
- g) El tipo impositivo o tipos impositivos, en su caso, aplicados a las operaciones.
- h) La cuota tributaria que, en su caso, se repercuta, que deberá consignarse por separado.
- i) La fecha en que se hayan efectuado las operaciones que se documentan

¹ R.D. 1496/2003