



Servicekoncept for tekstlicenser

INTRODUKTION

Det Digitale Folkebibliotek forhandler og administrerer licensaftaler på vegne af de danske folkebiblioteker med henblik på at give adgang for institutionerne til mest mulig relevant elektronisk indhold, til de lavest mulige priser, på de bedst mulige betingelser.

Servicekonceptet beskriver det serviceniveau som medlemsbibliotekerne (herefter "Bibliotekerne") vil få fra Det Digitale Folkebibliotek i forbindelse med Indkøbssamarbejdet af licenser.

FORMÅL

Bibliotekerne får tilbudt licenser til elektroniske ressourcer af Det Digitale Folkebibliotek via indkøbssystemet, Consortia Manager og Bibliotekerne er derfor afhængige af at Consortia Manager løbende vedligeholdes og administreres af Det Digitale Folkebibliotek.

Servicekonceptet er en vigtig del af aftalen mellem Bibliotekerne og Det Digitale Folkebibliotek, og skal sikre at samarbejdet mellem de to parter foregår så effektivt som muligt.

SERVICE KONCEPTETS LØBETID OG EVALUERING

Ligesom Indkøbspolitikken bliver Servicekonceptet evalueret årligt.

SYSTEMER OG SERVICES SOM ER OMFATTET AF SERVICEKONCEPTET

Servicekonceptet omfatter de følgende hovedaktiviteter, som Bibliotekerne kan forvente at Det Digitale Folkebibliotek yder service i relation til:

- Licensforhandling, administration og fakturering
- Support
- Statistik



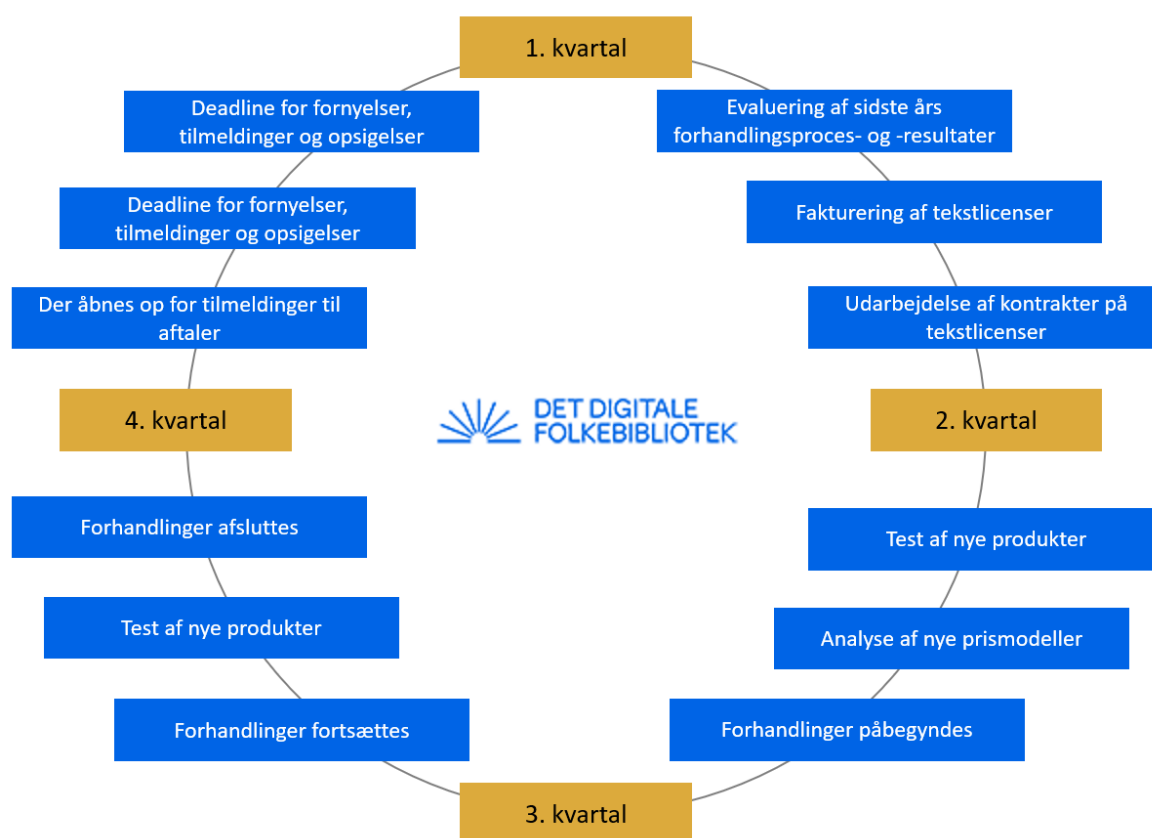
LICENSFORHANDLING, ADMINISTRATION OG FAKTURERING

LICENSFORHANDLING OG ADMINISTRATION

Det nationale indkøbssamarbejde skal sikre de bedst mulige betingelser og priser for Bibliotekerne og dermed sikre Bibliotekernes muligheder for at formidle og give adgang til digitale materialer.

Indholdet af Det Digitale Folkebiblioteks licensportefølje defineres af Bibliotekernes behov og består fortrinsvis af aftaleprodukter i hovedkategorierne elektroniske tidsskrifter, emnedatabaser, elektroniske referenceværker samt e-bøger og netlydbøger. Andre relevante produkter kan inddrages, og behandles på baggrund af Indkøbspolitikken.

De overordnede rammer for Det Digitale Folkebiblioteks betjening af Bibliotekerne er beskrevet i Indkøbspolitikken. De vigtigste deadlines og aktiviteter ses i Det Digitale Folkebiblioteks årshjul:



Tilmeldingsperioden i Consortia Manager løber i efteråret og kan vare frem til medio december. I særlige tilfælde kan tilmeldingsperioden begynde henover sommer.



Det Digitale Folkebibliotek opdaterer og vedligeholder Consortia Manager løbende med bl.a. korrekte priser og vilkår for fornyelser og nye tilbud. Alle tilbud tilgængeliggøres for alle Bibliotekerne.

SERVICE VED TILMELDINGSPERIODEN

Fornyelser: Ved fornyelsen af abonnementer, informerer Det Digitale Folkebibliotek de licensansvarlige på Bibliotekerne når tilmeldingsperioden er startet. Bibliotekerne får herefter 3 uger til at tage stilling til abonnementet. I særlige tilfælde kan denne periode forkortes eller forlænges, hvis Det Digitale Folkebibliotek informerer Bibliotekerne herom.

Påmindelser: Det Digitale Folkebibliotek påminder Bibliotekerne om at tage stilling til fornyelsen minimum én gang inden tilmeldingsperioden ophører, i tilfælde af at Bibliotekerne ikke allerede har taget stilling.

Nytegninger: For nytegninger i er tilmeldingsperioden tilsvarende 3 uger, fra tilbuddet er blevet udsendt. Det Digitale Folkebibliotek sender Bibliotekerne en mail ved start af tilmeldingsperioden. Det Digitale Folkebibliotek påminder ikke Bibliotekerne ved nytegninger.

Eftertilmelding: Ønsker Bibliotekerne at tegne et abonnement efter tilmeldingsperiodens ophør, kan Det Digitale Folkebibliotek, af hensyn til administrationsomkostninger til fakturering, prisudregning, opsætning af adgang, statistik m.m., afvise forespørgslen for tilmelding udenfor tilmeldingsperioden. I nogle tilfælde kan Det Digitale Folkebibliotek undertagelsesvist åbne op for en yderligere tilmeldingsperiode inden tredje kvartal, således at de interesserede Biblioteker kan tilmelde sig for det resterende halve år af aftaleperioden.

FAKTURERING

I årets løb modtager Det Digitale Folkebibliotek fakturaer fra både danske og udenlandske forlag som samlet viderefaktureres 1 gang årligt til Bibliotekerne i januar. Bibliotekerne bliver faktureret i DKK.

SUPPORT

Det Digitale Folkebiblioteks kundesupport yder teknisk og licensfaglig support til Bibliotekerne gennem Consortia Manager i henhold til nedenstående oversigt. Det Digitale Folkebiblioteks kundesupport tilstræber at besvare alle henvendelser indenfor 24 timer i hverdage.

— Support-kategori



- Underkategori
- Eksempler
- Administrativ support
- Brugere
- Registrering af nye brugere i Consortia Manager
- Fakturering
- Spørgsmål til Det Digitale Folkebiblioteks fakturering
- Statistik
- Spørgsmål til brugsstatistik på produkter
- Faglig support
- Priser
- Spørgsmål til priser for nye produkter
- Spørgsmål til licensbetingelser
- Bistand til forståelse af kontraktens vilkår eller prismodellen
- Teknisk support
- Manglende adgang eller fjernadgang
- Manglende registrering eller aktivering af IP-adresser hos leverandøren
- Forkert opsætning hos leverandøren
- Forkert opsætning af eller manglende adgang til proxy-servere
- Manglende funktionalitet i produkterne
- Downloadfunktionen, fx Ebook Central
- Forkert åbningsbillede, fx forkert biblioteksnavn eller loginoplysninger
- Oprettelse af brugerprofiler eller glemte passwords indenfor sitet



- Lokale problemer
- Forældede browsere eller plugins, manglende cookie- eller javascript-tilladelser
- Manglende installation af program
- Andet
- Alle øvrige henvendelser

STATISTIK

I det omfang det er muligt, trækker og uploader Det Digitale Folkebibliotek statistik over licensbrugen for hver kommune i Consortia Manager.

Da alle licenserne er forskellige, kan statistikkerne være svære at sammenligne på tværs af aftaler. Det Digitale Folkebibliotek tilstræber at specificere, hvilken type af statistik, der opgøres for hver aftale i Consortia Manager, således statistikken er nemmere at forstå.

Det Digitale Folkebibliotek tilgængeliggør adgangen til statistikkerne i Consortia Manager, så Bibliotekerne altid selv kan trække tallene direkte fra Forlaget, når det er muligt.

SERVICE VED STATISTIK

Frekvens: Da Det Digitale Folkebibliotek er afhængige af, at brugstallene stilles til rådighed fra Forlagene, kan Det Digitale Folkebibliotek dermed ikke stilles til ansvar for, hvor ofte der uploades brugsstatistik i Consortia Manager. Tallene uploades hurtigst muligt.

Datakorrekthed: Det Digitale Folkebibliotek er ikke ansvarlige for opsamlingen af brugstallene, men trækker eller modtager tallene fra forlagene, hvorfor Det Digitale Folkebibliotek ikke kan garantere korrektheden af disse.

Danmarks Statistik: Det Digitale Folkebibliotek bidrager årligt med at indberette brugen af de elektroniske ressourcer til Danmarks Statistik. Det Digitale Folkebibliotek indberetter dermed statistikken for alle aktive licenser i Consortia Manager, og dækker yderligere Filmstriben, eReolen, eReolen Go, eReolen Global (Overdrive) og Digital Artikel Service. Abonnerer Bibliotekerne på yderligere elektroniske ressourcer er det ikke Det Digitale Folkebiblioteks ansvar at indberette disse til Danmarks Statistik.

BIBLIOTEKERNES ANSVARSOMRÅDER

Bibliotekernes skal sikre, at Det Digitale Folkebibliotek kan kontakte de licensansvarlige medarbejdere på Bibliotekerne ved at holde brugerprofilerne og kontaktinformationerne i Consortia Manager løbende opdaterede.



Bibliotekernes skal sikre, at registreringen af IP-adresser er korrekte og holdes løbende opdaterede i Consortia Manager, således at adgangsgiverne (hhv. Forlagene og DBC) kan give Bibliotekerne adgang til Licenserne.

Det forventes at Bibliotekernes sætter sig tilstrækkeligt ind i brugen af Consortia Manager. Bibliotekerne er ansvarlige for selv at tilmelde sig og afvise aftalerne i Consortia Manager, og Bibliotekerne er ansvarlige for at dette gøres inden for tilmeldingsperioden. Det Digitale Folkebibliotek står til rådighed til hjælp og vejledning, herunder også i tilmeldingsprocesserne, men Det Digitale Folkebibliotek er ikke ansvarlige for at tilmelde eller afvise aftalerne på vegne af Bibliotekerne.

Det er Bibliotekernes ansvar at sikre, at Bibliotekerne benytter licenserne efter de aftalevilkår der fremgår af kontrakten. Licensinformationen i Consortia Manager er vejledende og repræsenterer kun et udsnit af aftalens indhold. Det er derfor Bibliotekernes ansvar altid at henvise til de nøjagtige vilkår i licensaftalen.

Bibliotekerne har pligt til løbende at kontrollere, at priser i valuta på tilmeldte produkter er korrekt registreret i Consortia Manager.

UNDTAGELSER

Servicekonceptet er kun gældende for de licenser, Bibliotekerne indkøber via Consortia Manager. Således er servicekonceptet ikke gældende for fx Indkøbssamarbejdet om eReolen.