

Servicekoncept for Tekstlicenser

1. Introduktion

DDB 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 DDB i forbindelse med Indkøbssamarbejdet af licenser.

2. Formål

Bibliotekerne får tilbudt licenser til elektroniske ressourcer af DDB via indkøbssystemet, Consortia Manager (herefter "ERMS"), og Bibliotekerne er derfor afhængige af at ERMS løbende vedligeholdes og administreres af DDB.

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

3. Service konceptets løbetid og evaluering

Ligesom Indkøbspolitikken bliver Servicekonceptet evalueret årligt.

4. Systemer og services som er omfattet af Servicekonceptet

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

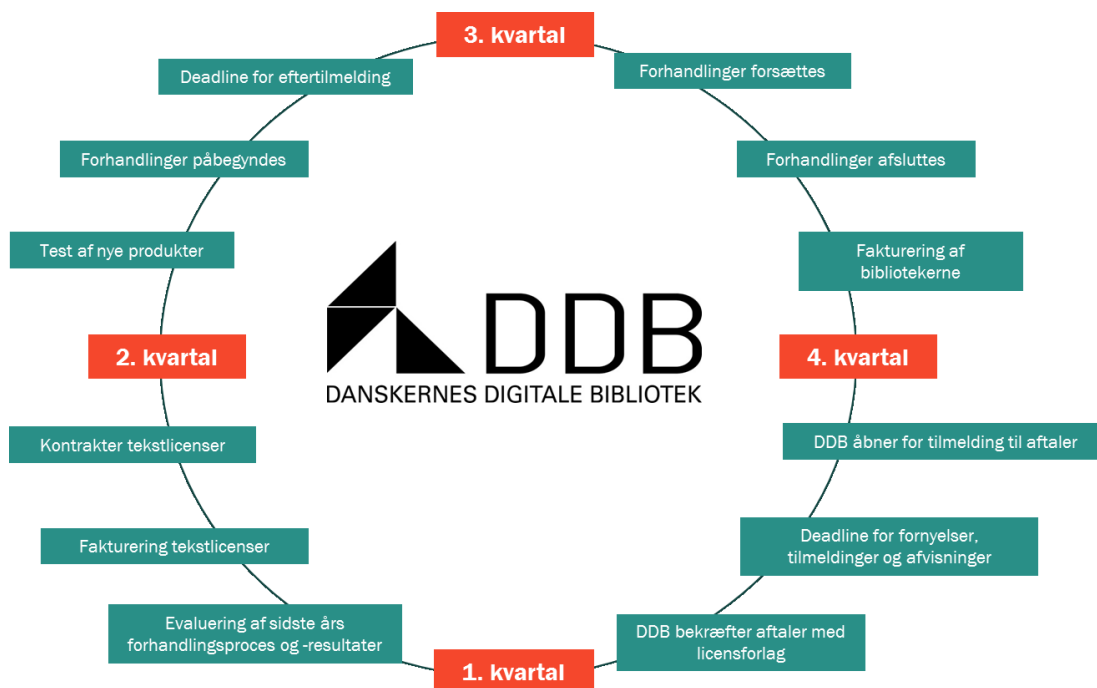
- Licensforhandling, administration og fakturering
- Support
- Statistik

4.1. Licensforhandling, administration og fakturering

4.1.1. 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 DDB's 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 DDB's betjening af Bibliotekerne er beskrevet i Indkøbspolitikken. De vigtigste deadlines og aktiviteter ses i DDB's årshjul:



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

DDB opdaterer og vedligeholder ERMS løbende med bl.a. korrekte priser og vilkår for fornyelser og nye tilbud. Alle tilbud tilgængeliggøres for alle Bibliotekerne.

4.2. Service ved tilmeldingsperioden

- Fornyelser: Ved fornyelsen af abonnementer, informerer DDB 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 DDB informerer Bibliotekerne herom.
- Påmindelser: DDB påmindrer 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 ERMS er tilmeldingsperioden tilsvarende 3 uger, fra tilbuddet er blevet udsendt. DDB sender Bibliotekerne en mail ved start af tilmeldingsperioden. DDB påmindrer ikke Bibliotekerne ved nytegninger.
- Eftertilmelding: Ønsker Bibliotekerne at tegne et abonnement efter tilmeldingsperiodens ophør, kan DDB, af hensyn til administrationsomkostninger til fakturering, prisudregning,

opsætning af adgang, statistik m.m., afvise forespørgslen for tilmelding udenfor tilmeldingsperioden. I nogle tilfælde kan DDB undtagelsesvist åbne op for en yderligere tilmeldingsperiode inden tredje kvartal, således at de interesserede Biblioteker kan tilmelde sig for det resterende halve år af aftaleperioden.

4.2.1. Fakturering

I årets løb modtager DDB fakturaer fra både danske og udenlandske forlag som samlet viderefaktureres 1 gang årligt til Bibliotekerne i oktober. Bibliotekerne bliver faktureret i DKK i den endelige valutakurs.

4.3. Support

DDB's kundesupport yder teknisk og licensfaglig support til Bibliotekerne gennem ERMS i henhold til nedenstående oversigt. DDB's kundesupport tilstræber at besvare alle henvendelser indenfor 24 timer i hverdage.

Support kategori	Underkategori	Eksempler
Administrativ support	Brugere	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrering af nye brugere i ERMS
	Fakturering	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spørgsmål til DDB's fakturering
	Statistik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spørgsmål til brugsstatistik på produkter
Faglig support	Priser	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spørgsmål til priser for nye produkter
	Spørgsmål til licensbetingelser	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bistand til forståelse af kontraktens vilkår eller prismodellen
Teknisk support	Manglende adgang eller fjernadgang	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Downloadfunktionen, fx Ebook Central ▪ Forkert åbningsbillede, fx forkert biblioteksnavn eller loginoplysninger ▪ Oprettelse af brugerprofiler eller glemte passwords indenfor sitet
	Lokale problemer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Forældede browsere eller plugins, manglende cookie- eller javascript-tilladelser ▪ Manglende installation af program
Andet	Alle øvrige henvendelser	

4.4. Statistik

I det omfang det er muligt, trækker og uploader DDB statistik over licensbrugen for hver kommune i ERMS.

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

DDB tilgængeliggør adgangen til statistikkerne i ERMS, så Bibliotekerne altid selv kan trække tallene direkte fra Forlaget, når det er muligt.

4.4.1. Service ved statistik

- a) Frekvens: Da DDB er afhængige af, at brugstallene stilles til rådighed fra Forlagene, kan DDB dermed ikke stilles til ansvar for, hvor ofte der uploades brugsstatistik i ERMS. Tallene uploades hurtigst muligt.
- b) Datakorrekthed: DDB er ikke ansvarlige for opsamlingen af brugstallene, men trækker eller modtager tallene fra forlagene, hvorfor DDB ikke kan garantere korrektheden af disse.
- c) Danmarks Statistik: DDB bidrager årligt med at indberette brugen af de elektroniske ressourcer til Danmarks Statistik. DDB indberetter dermed statistikken for alle aktive licenser i ERMS, og dækker yderligere Filmstriben, eReolen, eReolen Go, eReolen Global (Overdrive) og Digital Artikel Service. Abonnerer Bibliotekerne på yderligere elektroniske ressourcer er det ikke DDB's ansvar at indberette disse til Danmarks Statistik.

5. Bibliotekernes ansvarsområder

- a) Bibliotekernes skal sikre, at DDB kan kontakte de licensansvarlige medarbejdere på Bibliotekerne ved at holde brugerprofilerne og kontaktinformationerne i ERMS løbende opdaterede.
- b) Bibliotekernes skal sikre, at registreringen af IP-adresser er korrekte og holdes løbende opdaterede i ERMS, således at adgangsgiverne (hhv. Forlagene og DBC) kan give Bibliotekerne adgang til Licenserne.
- c) Det forventes at Bibliotekernes sætter sig tilstrækkeligt ind i brugen af ERMS. Bibliotekerne er ansvarlige for selv at tilmelde sig og afvise aftalerne i ERMS, og Bibliotekerne er ansvarlige for at dette gøres inden for tilmeldingsperioden. DDB står til rådighed til hjælp og vejledning, herunder også i tilmeldingsprocesserne, men DDB er ikke ansvarlige for at tilmelde eller afvise aftalerne på vegne af Bibliotekerne.
- d) Det er Bibliotekernes ansvar at sikre, at Bibliotekerne benytter licenserne efter de aftalevilkår der fremgår af kontrakten. Licensinformationen i ERMS er vejledende og

repræsenterer kun et udsnit af aftalens indhold. Det er derfor Bibliotekernes ansvar altid at henvise til de nøjagtige vilkår i licensaftalen.

- e) Bibliotekerne har pligt til løbende at kontrollere, at priser i valuta på tilmeldte produkter er korrekt registreret i ERMS i forhold til de prismodeller, som findes i ERMS.
- f) Tilmeldinger i ERMS er bindende, og det er Bibliotekernes ansvar at sikre at biblioteket kun er tilmeldt de ønskede aftaler. Opdager Bibliotekerne at de har fejltilmeldt sig, skal de kontakte DDB hurtigst muligt.

6. Undtagelser

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