

DEFF Licensers servicedeklaration

Indholdsfortegnelse

1. DEFF Licensers samarbejde med institutionerne.....	3
2. Licensbetingelser	4
3. Indsamling af FTE (Full-Time Equivalent)	4
4. Licensforhandling	4
5. Procedure ved fornyelser	5
6. Procedure ved nye produkter.....	5
7. Procedure ved licenskøb sidst på året	5
8. Procedure ved fakturering	6
9. Helpdesk.....	6
10. Statistik	6
11. Rådgivning til nye institutioner.....	6
12. www.deff.dk	7
13. Licensdatabasen.....	7
14. Evaluering	7
Hvordan får du mere at vide?	7

DEFF Licenser

DEFF Licenser er et sekretariat under der sammen med DEFF sekretariatet varetager de fælles opgaver for Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek (DEFF). DEFF Licenser er finansieret af Ministeriet for Børn og Undervisning, Kulturministeriet og Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående Uddannelser.

DEFF Licenser formål

Formålet med licensarbejdet i DEFF-regi er at anskaffe mest mulig relevant, elektronisk information til forskere, undervisere og studerende inden for institutionernes budgetmæssige rammer. Anskaffelsen sker i nationalt samarbejde for at effektivisere indkøbsproces og administration af konsortielicenserne samt for at opnå de bedst mulige betingelser for de deltagende institutioner. Der samarbejdes også internationalt for at opnå bedst mulige priser og betingelser.

Målgruppe

DEFF Licensers primære målgruppe er institutioner under Ministeriet for Børn og Undervisning, Kulturministeriet og Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående Uddannelser. DEFF Licensers sekundære målgruppe er andre offentlige institutioner.

Formålet med Servicedeklarationen

Formålet med deklARATIONEN er at sikre forventningsafstemning gennem en klart defineret aftale for samarbejdet mellem deltagerne i konsortierne og DEFF Licenser. Servicedeklarationen fastlægger serviceniveau, roller og ansvar samt procedurer for samarbejdet. Servicedeklarationen skal sikre, at der ikke hersker tvivl om, hvad institutionerne kan forvente og vice versa, og hvad DEFF Licenser er forpligtet til at levere.

Begge parter tilstræber en ubureaukratisk omgangsform, gensidig loyalitet og fleksibilitet samt at omgå fortrolige oplysninger med respekt.

1. DEFF Licensers samarbejde med institutionerne

Hvad kan institutionerne forvente af DEFF Licenser?

DEFF Licenser varetager opgaver indenfor følgende områder:

- deff.dk
- DEFFnet
- Evaluering
- Fakturering
- Fornyelser
- FTE indsamling
- Handlingsplan for Licensområdet
- Helpdesk
- Kontakt til biblioteker, leverandører og andre konsortier
- Licensadministration
- Licensdatabase
- Licensforhandling
- Nye produkter / Markedsovervågning
- Opstilling af licenskrav
- Rådgivning til nye institutioner
- Statistik
- Udvikling af licensområdet

Hvad kan DEFF Licenser forvente af institutionerne?

- 1 eller flere aftalekontaktpersoner
- Ajourført fuldmagt
- Downloadstatistik hvor det er muligt
- Opdaterede IP numre
- Overholdelse af svarfrister
- Overholdelse af licenskrav
- Opdages misbrug skal det stoppes straks, DEFF og leverandøren informeres
- Opdatering ved markante ændringer i økonomiske forhold
- Opdatering ved personaleudskiftning af kontaktpersoner på institutionerne
- Test af baser
- Valide tal på FTE, Hospitaler, senge og læger.

2. Licensbetingelser

DEFF Licenser udarbejder og vedligeholder, i samarbejde med Licensgrupperne, en liste over licensbetingelser.
[LINK til licensbetingelser.](#)

3. Indsamling af FTE (Full-Time Equivalent)

DEFF Licenser indsamler institutionernes FTE tal årligt i september fra Danske Universiteter og institutionerne selv. Tallene eftertjekkes ved uregelmæssigheder.
Institutionerne er forpligtede til at levere valide tal.

FTE definitioner:

STÅ= Studenter årsværk dvs. elever/studerende

VIP= Akademiske ansatte: Forskere, undervisere og akademiske administrative medarbejdere (Årsværk. DVIP tælles ikke med)

STÅ + VIP = FTE

Institutioner med ungdomsuddannelser skal kun opgive STÅ
Institutioner uden studerende opgiver kun VIP
Alle andre institutioner opgiver både VIP og STÅ

En del af licenserne er prissat på baggrund af det fulde FTE, og det er disse tal, der registreres i licensdatabasen.
Enkelte licenser er baseret på relevante FTE. Ved denne type licenser kontaktes institutionen for at få det nøjagtige tal.

4. Licensforhandling

DEFF Licenser indleder forhandlingerne om det kommende års pris med leverandøren så tidligt som muligt. Institutionernes prisforespørgsler, forventede opsigelser, orienteringer om fusioner, organisatoriske ændringer og lignende bør derfor foretages hurtigst muligt og senest den 1. august.

DEFF Licenser forhandler altid med henblik på, at sikre fordelagtige priser til alle konsortiets medlemmer og forhandler ikke licenser hvis færre end tre institutioner deltager.

5. Procedure ved fornyelser

- Prisen bliver tilgængelig i licensdatabasen for nuværende medlemmer af licensen
- Infodokumentet skal så vidt muligt indeholde information om bl.a. procentvis ændring i prisen, pris pr. institution, titellister og ændringer i kontrakten
- Svarfristen er 3 uger
- Svar er bindende og kan kun gives af aftalekontakter med gyldig fuldmagt
- Licenserne er fornyet inden den 31.12. i indeværende år
- Når en licens er fornyet sendes besked til deltagerne
- Endelig titelliste sendes til deltagende institutioner straks den modtages fra forlaget
- Titelliste lægges ud på licensdatabasen
- DEFFnet opdateres
- Aftalen/kontrakten lægges i licensdatabasen efter underskrift.

Det er muligt at komme med i aftalerne 2 gange årligt (pr.1.1. og pr.1.7.). Tilmelding skal ske senest 1.6., og hvis muligt i forbindelse med fornyelsen i efteråret, ellers senest den 1.12.

6. Procedure ved nye produkter

- DEFF Licenser sender information om nye produkter og testmulighed ud til relevante institutioner (CC til licensgrupperne), med oplysning om pris og indhold
 - Ønskes produktet i test, arrangeres denne. Svarfrist 3 uger efter testens udløb
 - Er der tre eller flere institutioner, som ønsker produktet, vil DEFF Licenser indgå samarbejde med leverandøren
 - Når produktet er bestilt, sendes besked til deltagerne
 - Når adgangen er etableret, sendes besked samt evt. administrationsinformation til deltagerne
 - Titelliste sendes til TDNet
 - Titelliste sendes til deltagende institutioner, når den modtages fra forlaget
 - Dateret titelliste tilgængeliggøres via licensdatabasen
 - Aftalen/kontrakten tilgængeliggøres via licensdatabasen efter underskrift.
-

7. Procedure ved licenskøb sidst på året

- Institutioner, der måtte ønske at købe licenser sidst på året, skal bestille senest den 1.12.
- DEFF Licenser bestiller den ønskede licens
- Forlaget sender faktura direkte til institutionen

8. Procedure ved fakturering

- Deltagende institutioner faktureres 2 gange årligt, i april og oktober
 - Fakturagrundlag udsendes til aftalekontakt i henholdsvis marts og september, der er efterfølgende 3 uger til spørgsmål/rettelser
 - De endelige valutakurser vil fremgå af faktureringen i efteråret
-

9. Helpdesk

Helpdesken kan f.eks. bruges ved IP-ændringer, prisforespørgsler og lign. Institutionerne er desuden velkomne til selv, at tage kontakt til forlagene ved problemer af mindre karakter. DEFF Licenser orienteres hvis det vurderes nødvendigt.

- DEFF Licenser behandler alle henvendelser så hurtigt som muligt. Det tilstræbes at alle påbegyndes samme dag
- Skriftlig bekræftelse på modtagelse af henvendelsen sendes, når opgaven påbegyndes.
- Helpdesken er åben kl. 9 - 15 på hverdage. Der tages forbehold ved kurser, møder, ferie og sygdom
- Tages der kontakt til Helpdesk pga. fejl i produkter, beskriv da gerne problemet på engelsk således af DEFF Licenser kan videresende uden oversættelse
- Ved fejlmeldinger og lign. oplys da gerne IP'et hvorfra der fejlmeldes
- Ved fejlmeldinger og lign. vedlæg da gerne skærbillede af problemet
- DEFF Licenser sender henvendelse videre til rette kontaktperson med Cc: til institutionen
- Institutionen overtager korrespondancen herfra.

10. Statistik

Statistik bliver udarbejdet efter behov.

11. Rådgivning til nye institutioner

Institutioner, under de tre ressortministerier, der ønsker at deltage i konsortiet, rådgives af DEFF Licenser vedr. generelle vilkår, licenskøb, fakturering mm.

Medlemmerne af LUF og LUB tilbyder derudover sparring for nye institutioner.

12. www.deff.dk

deff.dk er en af DEFF Licensers primære informationskanaler og institutionerne opfordres til at orientere sig på hjemmesiden der holdes opdateret med:

- Dagsordener og referater fra licensgruppemøderne
 - LUB og LUF – medlemslister
 - LUB og LUF - kommissorier
 - Handlingsplanen for licensområdet
 - Nyheder og information fra licensområdet.
-

13. Licensdatabasen

Licensdatabasen er institutionernes indgang til alle deres oplysninger omkring samarbejdet med DEFF Licenser og indeholder:

- Licensaftaler på konsortie- og institutionsniveau
- Titellister på konsortieniveau
- Licensbetingelser
- Licensoversigt – hvad må man ifølge kontrakten
- Registrerede IP'er og kontaktoplysninger
- Forlagskontaktoplysninger
- Fakturagrundlag

Licensdatabasen er derudover den elektroniske grænseflade til fornyelse af licensaftalerne.

Materialet i licensdatabasen er fortroligt, det er derfor ikke tilladt, at videregive oplysninger af kontraktmæssig karakter fra licensdatabasen til tredje part f.eks. på intranets mm.

14. Evaluering

DEFF Licenser udarbejder evalueringsprocedurer for følgende arbejdsopgaver:

- Helpdesk (årligt)
- Licensforhandling (årligt)
- Servicedeklaration (hvert andet år) Ved ændrede procedurer og udvikling redigeres servicedeklarationen

DEFF Licenser sammenfatter de enkelte evalueringer og formidler resultaterne til institutionerne via licensgrupperne efterfølgende.

Hvordan får du mere at vide?

Kontakt DEFF Licenser:

Adresse: H.C. Andersens Boulevard 2,
1553 København V

Telefon: 33 73 33 73

Telefax: 33 73 33 72

E-post: deffhelpdesk@bibliotekogmedier.dk

Hjemmeside: www.deff.dk