

Servicekoncept for licensområdet

DEFF forhandler og administrerer licensaftaler på vegne af de danske fag-, -forsknings og uddannelsesbiblioteker med henblik på at give adgang for institutionerne til mest mulig relevant elektronisk indhold, til de lavest mulige priser, på de bedst mulige betingelser.

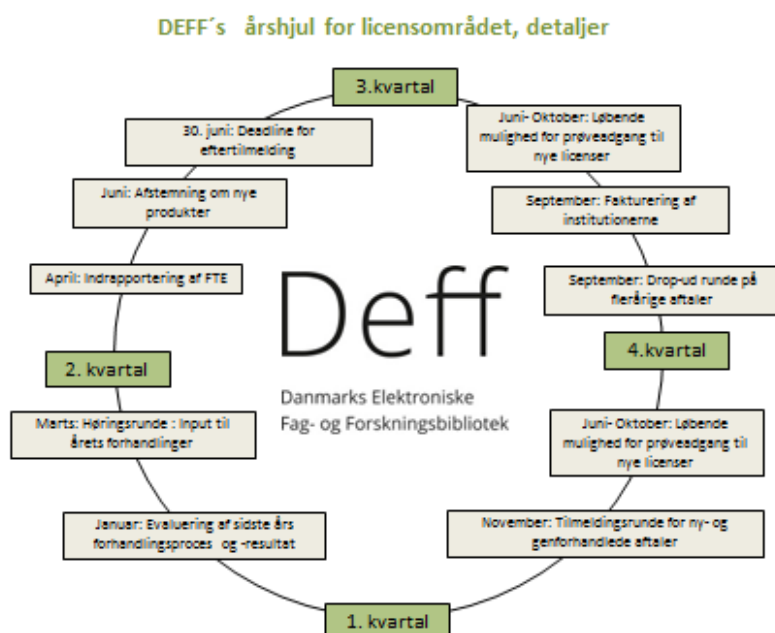
Servicekonceptet beskriver, hvad konsortiets primære kundegruppe, uddannelsesinstitutionerne indenfor DEFF's ministerielle ejerkreds, kan forvente, at DEFF yder i relation til licensområdets 4 hovedaktiviteter:

- Licensforhandling, administration og fakturering
- Support
- Kommunikation
- Netværksfacilitering

Licensforhandling, administration og fakturering

- Licensforhandling

De overordnede rammer for DEFF's betjening af konsortiets medlemsinstitutioner er beskrevet i [Styrende principper for DEFF's licensarbejde](#). DEFF's årshjul for licensområdet specificerer årets vigtigste deadlines og aktiviteter:



- Administration og fakturering

DEFF's serviceydelser er gratis for institutioner indenfor konsortiets ministerielle ejerkreds. I årets løb modtager DEFF fakturaer fra både danske og udenlandske forlag som samlet viderefaktureres 1 gang årligt til DEFF's medlemsinstitutioner i september.

Institutionerne har pligt til løbende at kontrollere, at priser i valuta på tilmeldte produkter er korrekt registreret i LISA. Sidste frist for indsigelser er 1. april, i 2017 dog senest 1. maj. Fra LISA kan institutionerne til enhver tid udtrække lister med årets produktpriser mm.

Support

- Statistik

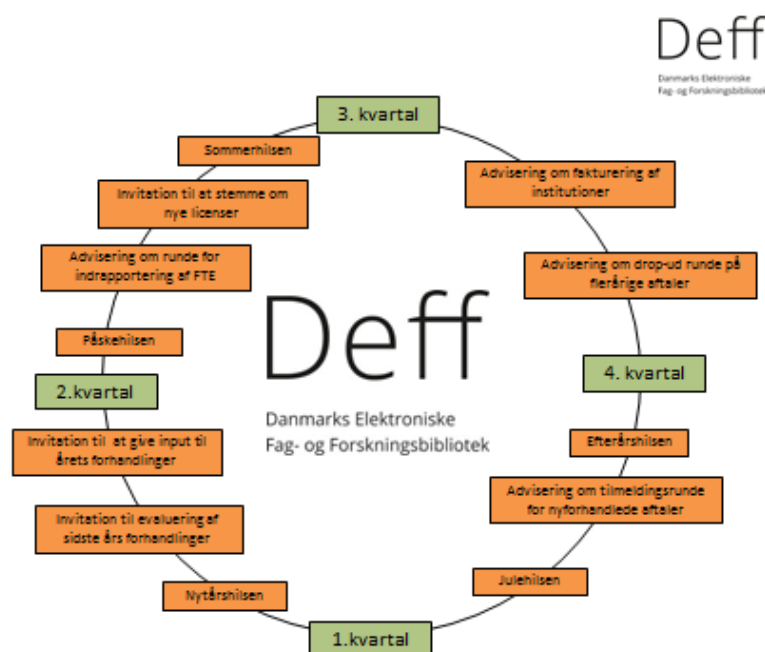
I det omfang det er mulig, samler DEFF statistik for det foregående år i 1.kvartal. Individuelle institutioner kan efter 1.marts rekvirere egne statistikker for individuelle produkter ved at oprette en supportsg i LISA. I løbet af 2017 forventer DEFF, at en række statistiske nøgletal vil blive gjort tilgængeligt i LISA.

- Teknisk og licensfaglig support

DEFF yder teknisk og licensfaglig support til konsortiets primære kundegruppe gennem LISA i henhold til nedenstående oversigt. Vi tilstræber at besvare alle henvendelser indenfor 24 timer. I hastesager kan henvendelse altid ske direkte til DEFF. Tjeklisten er tilgængelig i LISA.

Supportkategori	Underkategori	Eksempler	Handling
Administrativ support	Brugere	Registrering af nye LISA brugere, opdatering af fuldmagt	Institutioner opretter supportsg i LISA
	Fakturering	Spørgsmål til DEFF's fakturering	Institutioner opretter supportsg i LISA
	FTE	Indberetning mm. af FTE-tal	Institutioner opretter supportsg i LISA
	Institutionsændringer	Ændringer i institutionens adresse. Fusion eller ophør.	Institutioner opretter supportsg i LISA
	Statistik	Brugsstatistik på produkter	Institutioner opretter supportsg i LISA
Faglig support	Priser	Spørgsmål til priser for nye produkter	Institutioner opretter supportsg i LISA
	Spørgsmål til kontrakt/licensbetingelser	Bistand til forståelse af licensernes vilkår eller prismodel.	Institutioner opretter supportsg i LISA
Teknisk support	Manglende adgang: Adm. modul o.lign.	Problemer med adgang til institutionens administrationsmodul hos individuelle forlag.	Institutionen kontakter forlaget, efter at have gennemgået tjeklisten og eskalere til supportsg i LISA, hvis problemet ikke løses indenfor rimelig tid
	Manglende adgang: Produkt	Problemer med adgang til et helt produkt.	Institution opretter supportsg i LISA, efter at have gennemgået tjeklisten.
	Manglende adgang: Titel	Manglende adgang til enkelte titler indeholdt i et produkt.	Institutionen kontakter forlaget, efter at have gennemgået tjeklisten og eskalere til supportsg i LISA, hvis problemet ikke løses indenfor rimelig tid
	Manglende adgang: Artikel/Issue	Manglende adgang til enkelte artikler, kapitler eller årgange.	Institutionen kontakter forlaget, efter at have gennemgået tjeklisten og eskalere til supportsg i LISA, hvis problemet ikke løses indenfor rimelig tid
Andet		Alle øvrige henvendelser	Institutionen opretter supportsg i LISA

Kommunikation



DEFF's medlemsinstitutioner er forskellige og institutionernes behov i relation til kommunikation med DEFF varierer. Derfor kommunikerer vi både overordnet til alle institutionernes kontakter gennem vores årlige "hilsner" og mere detaljeret til institutionernes aftalekontakter. Som registreret bruger i LISA har du mulighed for at tilpasse niveauet for den kommunikation du modtager fra DEFF. Vi lægger vægt på, at vores kommunikation er venlig, forståelig og faktuel.

DEFF's kommunikation i relation til årets forhandlinger

Alle institutioner modtager i 1.kvartal en invitation til at give sekretariatet input til årets forhandlinger. Input kan desuden løbende gives gennem LISA's supportsystem. I løbet af forhandlingerne orienterer DEFF de berørte institutioners administratorer om forhandlingernes fremdrift, eller mangel på samme.

Netværksfacilitering

DEFF's forhandlinger er baseret på en samarbejdsmodel. Modellen tager udgangspunkt i, at de bedste resultater nås, når medlemsinstitutionerne bliver inddraget mest muligt i forhandlingsprocesserne. DEFF faciliterer derfor en række licensnetværk og andre udvalg, der understøtter dette formål.

Netværksmøder indkaldes og faciliteres af DEFF og ledes af netværkets formand. Møder i forberedelsesgruppen ledes af DEFF. Møder afholdes i udgangspunktet på Slots- og Kulturstyrelsens adresse. Transportudgifter i forbindelse med møderne godtgøres altid af DEFF, der også sørger for forplejning. DEFF understøtter netværkenes kommunikation ved at administrere og vedligeholde mailinglister for de individuelle netværk.