

# Servicekonsept for digitale innholdstjenester

## Bakgrunn

Bibliotek24 forhandler og administrerer lisensavtaler på vegne av folkebibliotek og videregående skolebibliotek i Norge. Formålet med aktiviteten er å samle, styrke og effektivisere bibliotekenes digitale innholdstjenester for å sikre likere tilgang og bedre vilkår.

Dette dokumentet beskriver det service-nivået som folkebibliotekene og videregående skolebibliotekene (heretter kalt Bibliotekene) vil få fra Bibliotek24 i forbindelse med innkjøps samarbeidet av digitale innholdstjenester.

## Formål

Servicekonseptet skal sørge for at samarbeidet mellom Bibliotek24, fylkesbibliotekene og Bibliotekene foregår så effektivt som mulig.

## Servicekonseptets varighet og evaluering

Som Innkjøpspolitikken blir Servicekonseptet evaluert årlig.

Systemer og tjenester som er omfattet av Servicekonseptet

- Forhandlinger, administrasjon og fakturering
- Statistikk
- Brukerstøtte og lokal støtte
- Bibliotekenes ansvar

## Forhandlinger og administrasjon

Det nasjonale innkjøps samarbeidet av digitale innholdstjenester skal sikre best mulige betingelser og priser for Bibliotekene og dermed sikre Bibliotekenes mulighet til å formidle og gi adgang til digitale innholdstjenester.

Gjennom ConsortiaManager kan Bibliotekene knytte seg opp mot ferdig forhandlede avtaler med leverandører av digitale innholdstjenester. Bibliotek24 skal løpende holde tilbud og priser for Bibliotekene oppdatert gjennom ConsortiaManager. Bibliotek24 oppdaterer selv årlig FTE (innbyggertall og aktive lånere) for folkebibliotekene når den offisielle årsstatistikken er klar fra Nasjonalbiblioteket.

Ved bestilling av en eller flere digitale innholdstjenester forplikter Bibliotekene seg til å følge de lisensvilkårene som følger den enkelte avtale. Bibliotek24 skal tydeliggjøre vilkårene i hver enkelt lisensavtale gjennom å presentere hovedpunktene fra lisensavtalene til hvert enkelt produkt.

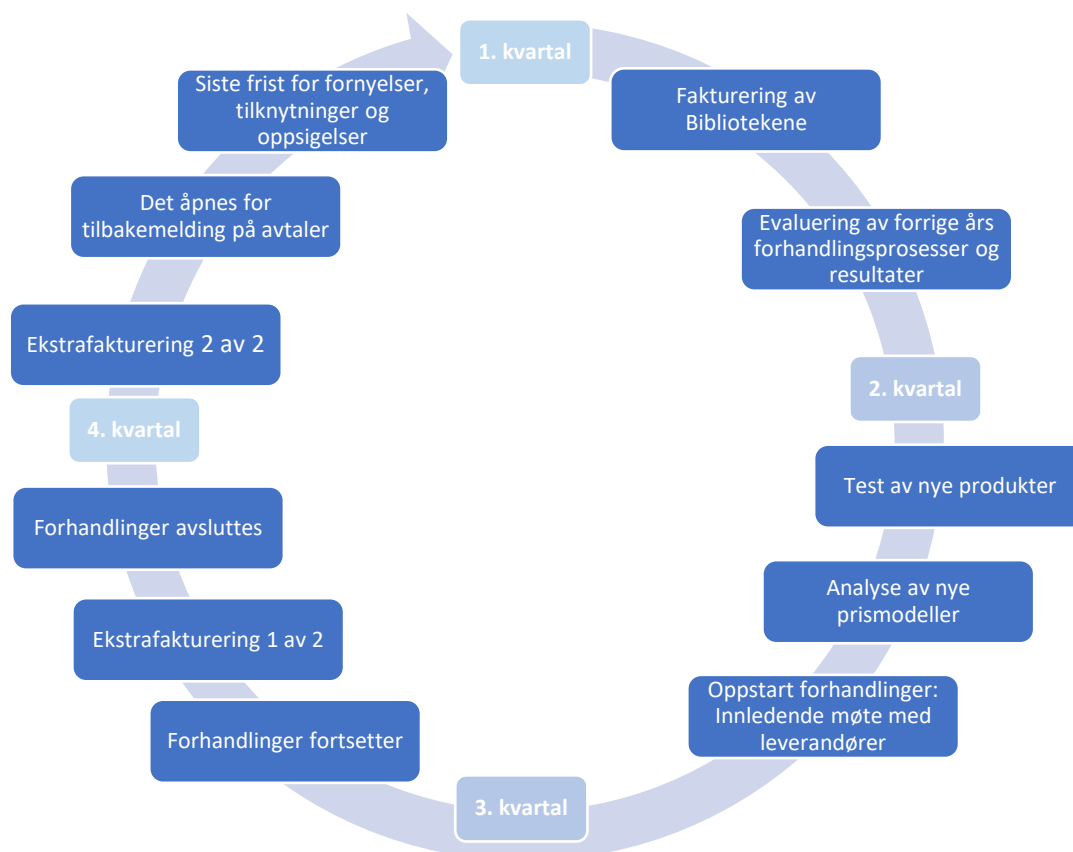
## Fakturering

Gjennom året mottar Bibliotek24 fakturaer fra både norske og utenlandske leverandører, som hovedsakelig viderefaktureres samlet til Bibliotekene 1 gang årlig i januar. For tjenester hvor kostnadene er knyttet til bruk, vil det være mulig med inntil 2 ekstrafaktureringer for å opprettholde eller øke adgangen til den digitale innholdstjenesten. Bibliotek24 varsler kontaktpersoner ved Bibliotekene når det åpnes for ekstrafakturering.

Bibliotekene faktureres i NOK med et påslag på 5%. Påslaget skal dekke opp for valutasvingninger og overskytende skal i sin helhet returneres samlet til sektoren i form av teknisk utvikling, markedsføring av tjenester eller andre aktiviteter som kommer sektoren som helhet til gode.

Dersom valutasvingninger i perioden mellom bibliotekets faktura og Bibliotek24s hovedfaktura for produktet overstiger påslaget, forbeholder Bibliotek24 seg retten til å sende ut en ekstrafaktura for å dekke inn et eventuelt tap.

De overordnede rammene for driften av Bibliotek24 er beskrevet i selskapsavtalen og innkjøpspolitikken. De viktigste fristene og aktivitetene kan du se i Bibliotek24s årshjul:



## Tilknytning

Tilknytningsperioden for Bibliotekene pågår som hovedregel på høsten og kan vare frem til midten av desember.

Bibliotek24 varsler kontaktpersoner ved Bibliotekene når tilknytningsperioden begynner. Bibliotekene har som hovedregel 3 uker på å ta stilling til hvilke avtaler de ønsker å knytte seg til eller fornye. Fornyelser og nytegninger foregår samtidig.

Av hensyn til priskalkulasjoner, administrasjon, tekniske oppsett, o.l. er det som hovedregel ikke anledning til å tilknytte seg avtaler utover tilknytningsperioden. Bibliotek24 kan unntaksvis åpne for en ekstra tilknytningsperiode slik at Bibliotekene kan tilknytte seg en eller flere avtaler for andre halvår.

## Brukerstøtte og lokal støtte

Bibliotekene vil ha en primærkontakt for Bibliotek24 hos sitt lokale fylkesbibliotek. Den lokale støtten skal kunne bidra til å holde informasjonen om Bibliotekene i eget fylke oppdatert i ConsortiaManager. Lokal støtte skal også bistå Bibliotekene rent praktisk i anskaffelser og fornyelser gjennom ConsortiaManager.

Ved behov for brukerstøtte til lånere eller Bibliotekene selv til den enkelte digitale innholdstjenesten skal Bibliotek24 sørge for oppdatert kontaktinformasjon gjennom ConsortiaManager.

Bibliotek24 yter teknisk og lisensfaglig brukerstøtte, i henhold til listen under, til Bibliotekene og vil gjøre sitt ytterste for å besvare alle henvendelser innen 24 timer på hverdager.

- Registrering av nye brukere i ConsortiaManager
- Administrativ brukerstøtte
- Fakturering
- Statistikk
- Faglig brukerstøtte
- Priser
- Teknisk brukerstøtte
- Galt oppsett hos leverandør
- Manglende tilgang eller fjerntilgang
- Øvrige lignende spørsmål

## Statistikk

Med utgangspunkt i det mulighetsrommet som finnes skal Bibliotek24 tilgjengeliggjøre statistikk for den enkelte digitale innholdstjeneste på biblioteknivå. Muligheten til å ta ut statistikk på biblioteknivå avhenger av den enkelte lisensavtale som er forhandlet frem.

Bibliotek24 bruker BibStat.no som publiseringskanal for statistikk. I den grad det er mulig vil statistikken importeres automatisk fra leverandør til BibStat.no. I de tilfeller hvor statistikken må håndteres manuelt fra leverandør og/eller Bibliotek24 skal tallene tilgjengeliggjøres raskest mulig. Ved manuell håndtering av statistikken kan ikke Bibliotek24 stilles ansvarlig for ujevn publiseringsfrekvens.

Bibliotek24 er ikke ansvarlig for innsamlingen av bruksstatistikk og kvaliteten på statistikken fra eksterne løsninger hos leverandørene.

Bibliotek24 skal laste opp den offisielle folkebibliotekstatistikken til BibStat, slik at tall fra både det fysiske medietilbudet, digitale innholdstjenester gjennom Bibliotek24 og annet tallmaterieell kan sees samlet.

Som hovedregel skal tallene være tilgjengelig for alle interessenter.

## Bibliotekenes ansvar

Bibliotekene skal selv eller gjennom Lokal støtte ved fylkesbiblioteket sikre at Bibliotek24 kan kontakte lisensansvarlige ved Bibliotekene. Dette gjøres ved å holde kontaktinformasjonen i ConsortiaManager oppdatert.

Bibliotekene skal sikre at IP-adresser er korrekte og oppdateres ved endringer, slik at leverandører kan gi tilgang til sitt innhold digitalt. Bibliotekene skal gjøre sitt ytterste for at IP-adressene er avgrenset til de fysiske biblioteklokalene, slik at kun autoriserte brukere (definert i ConsortiaManagers «Help section») får tilgang til innholdet. Leverandørene avgjør selv i hvor stor grad de kan akseptere lekkasjer utover tilgangen som gis til autoriserte brukere.

Det forventes at Bibliotekene setter seg tilstrekkelig inn i ConsortiaManager og/eller tildeler Lokal støtte i eget fylkesbibliotek myndighet til å administrere konto på dets vegne.

Bibliotekene er selv ansvarlige for tilknytning og utmelding av lisensavtalene som til enhver tid er tilgjengelige fra Bibliotek24 gjennom ConsortiaManager. Bibliotekene plikter å løpende kontrollere at priser på tilknyttede avtaler er korrekte.

Hovedpunktene fra avtalene som tydeliggjøres gjennom ConsortiaManager representerer kun et utsnitt av den enkelte lisensavtales innhold. Det er Bibliotekenes ansvar å sikre at Bibliotekene overholder alle vilkår i det enkelte innkjøpte produkts lisensavtale.