

## SCHEDULE 16

### CapiraReady<sup>SM</sup>

Section 1. Description	§ 1 Beschreibung
<p><b>CapiraReady<sup>SM</sup></b> is a standard application with a variety of features designed to streamline your Institution's processes and the delivery of patron services.</p>	<p><b>CapiraReady<sup>SM</sup></b> ist eine Standardanwendung mit verschiedenen Funktionen, um die Abläufe in Ihrer Institution und die Erbringung von Services für Ihre Nutzer zu optimieren.</p>
Section 2. Definitions	§ 2 Begriffsbestimmungen
<p>All capitalized terms not defined herein shall have the same meaning ascribed to them in the Framework Agreement.</p>	<p>Alle hier nicht definierten, im englischen Text mit Großbuchstaben beginnenden Begriffe haben dieselbe Bedeutung, die ihnen im Rahmenvertrag zugewiesen wird.</p>
Section 3. Terms of Use	§ 3 Nutzungsbedingungen
<p><b>3.1</b> During its subscription, if Institution makes changes to its ILS that require OCLC to make software changes to ensure interoperability, OCLC will charge an additional integration fee.</p> <p><b>3.2</b> This application requires Google Android – 4.0 or greater or Apple iOS – 8.0 or greater.</p>	<p><b>3.1</b> Falls die Institution während des Abonnements Veränderungen an ihrem ILS (Integrated Library Service) vornimmt, die es für OCLC erforderlich machen, Softwareveränderungen vorzunehmen, um die Kompatibilität sicherzustellen, so wird OCLC eine zusätzliche Integrationsgebühr berechnen.</p> <p><b>3.2</b> Diese Anwendung erfordert Google Android – 4.0 oder höher bzw. Apple iOS – 8.0 oder höher.</p>
Section 4. Service Level Agreement	§ 4 Service Level Agreement
<p><b>4.1 Scope.</b> This Service Level Agreement sets forth the service level and performance objectives of OCLC in providing the Hosted Services (as listed in Section 2 of this SLA) to Institution (the "Systems"). OCLC will use commercially reasonable efforts to meet the following service level and performance objectives to support the operation of the Systems.</p>	<p><b>4.1 Umfang.</b> Dieses Service Level Agreement (SLA) legt das Service Level und die Leistungsziele seitens OCLC bei der Bereitstellung der gehosteten Dienste (wie in § 2 dieses SLA aufgelistet) an die Institution fest (die „Systeme“). OCLC wird kommerziell vernünftige Anstrengungen unternehmen, um das folgende Service Level und die Leistungsziele zu erbringen, um den Betrieb der Systeme zu unterstützen.</p>
<p><b>4.2 Uptime Commitment</b></p> <p><b>a) Availability.</b> OCLC will use commercially reasonable efforts to ensure that the Systems are available 98% of the time (the "Uptime Commitment"). Availability will be measured as follows:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Availability = (T-D)/(T) * 100%; where</li> <li>2) T = the total number of minutes in the respective month, and</li> <li>3) D = the total number of minutes of downtime in the month excluding planned outages for scheduled maintenance, telecommunications or power disruptions caused by third parties, any other causes beyond OCLC's reasonable control, and excluding other times described herein.</li> </ol> <p><b>b) Notice Required.</b> OCLC will notify Institution promptly of any factor, occurrence, or event coming to its attention likely to affect OCLC's ability to meet the Uptime Commitment, or that is likely to cause any material interruption or disruption in the Systems.</p>	<p><b>4.2 Uptime-Verpflichtung</b></p> <p><b>a) Verfügbarkeit.</b> OCLC wird kommerziell vernünftige Anstrengungen unternehmen, damit die Systeme 98% der Zeit verfügbar sind (die „Uptime-Verpflichtung“). Verfügbarkeit wird folgendermaßen gemessen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Verfügbarkeit = (T-D)/(T) * 100%; wobei</li> <li>2) T = die Gesamtzeit in Minuten im betreffenden Monat, und</li> <li>3) D = die Gesamtzahl der Minuten an Ausfallzeiten in dem Monat, ausgenommen geplante Auszeiten für reguläre Wartung, Unterbrechungen in der Telekommunikation oder Stromversorgung, die von Dritten verursacht wurden, oder jegliche anderen Ursachen, die vernünftigerweise außerhalb des Einflussbereichs von OCLC liegen, sowie ausgenommen sonstige Zeiten wie hierin beschrieben.</li> </ol> <p><b>b) Benachrichtigung erforderlich.</b> OCLC wird die Institution unverzüglich über jegliche Faktoren, Vorkommnisse oder Ereignisse benachrichtigen, die OCLC zur Kenntnis gelangen und die wahrscheinlich die Fähigkeit von OCLC beeinträchtigen, die Uptime-Verpflichtung zu erfüllen, oder die wahrscheinlich eine erhebliche Unterbrechung oder Störung der Systeme hervorrufen werden.</p>

<p>c) <b>Scheduled Maintenance.</b> Scheduled maintenance may occur any Sunday during a 4-hour window and may occasionally be extended. Notice of scheduled maintenance shall occur 3 days prior to scheduled downtime. In the event planned emergency maintenance is required, OCLC will make commercially reasonable efforts to notify Institution in advance.</p>	<p>c) <b>Reguläre Wartung.</b> Reguläre Wartung kann an jedem Sonntag während eines vierstündigen Zeitfensters erfolgen und kann gelegentlich verlängert werden. Eine Benachrichtigung über eine reguläre Wartung erfolgt drei Tage vor der voraussichtlichen Ausfallzeit. In dem Fall, dass eine geplante Notfallwartung stattfinden muss, wird OCLC kommerziell vernünftige Anstrengungen unternehmen, um die Institution im Voraus zu benachrichtigen.</p>
<p><b>4.3 Systems Management</b></p> <p>a) <b>Monitoring.</b> OCLC will monitor and maintain the Systems in working order each day (24 x 7). OCLC will proactively manage and monitor all application server hardware devices and software to ensure optimal performance and reliability as well as to detect abnormal events or exceeded utilization or performance thresholds.</p> <p>b) <b>Maintenance.</b> OCLC will operate, monitor, and administer all servers, applications, and networks supporting the Systems. In order to provide such coverage, OCLC may utilize a mixture of on-site and on-call support staff, automated server monitoring, and automated paging technology.</p> <p>c) <b>Change Control.</b> OCLC will install new equipment, software, releases, upgrades, fixes, patches, and other items necessary to maintain the Systems to industry standards. OCLC will proactively gather information from appropriate server, peripheral, operating system, or database vendors regarding upgrades, defect patches, or fixes.</p>	<p><b>4.3 Systemmanagement</b></p> <p>a) <b>Überwachung.</b> OCLC überwacht die Systeme und hält sie ganztätig arbeitsbereit (24/7). OCLC verwaltet und überwacht alle Anwendungs-Server-Hardware und Software proaktiv, um optimale Performance und Zuverlässigkeit sicherzustellen und um anomale Ereignisse oder übermäßige Nutzung oder Leistungsgrenzen zu erkennen.</p> <p>b) <b>Wartung.</b> OCLC betreibt, überwacht und verwaltet alle Server, Anwendungen und Netze, die die Systeme unterstützen. Um eine derartige Abdeckung zu leisten, kann OCLC eine Mischung aus Support-Mitarbeitern vor Ort und in Rufbereitschaft, automatisierter Server-Überwachung und automatisierter Paging-Technologie einsetzen.</p> <p>c) <b>Änderungssteuerung.</b> OCLC installiert neue Ausrüstung, Software, Versionen, Upgrades, Fixes, Patches und sonstige Dinge, die notwendig sind, um die Systeme auf Branchenstandard zu halten. OCLC sammelt proaktiv Informationen von entsprechenden Lieferanten für Server, Peripheriegeräte, Betriebssysteme oder Datenbanken im Hinblick auf Upgrades, Fehlerpatches oder Fixes.</p>