

SCHEDULE 13

Relais Interlibrary Loan “Relais ILL”

Section 1. Description	Article 1. Description
<p>Relais ILL streamlines interlibrary loan (ILL) request management by offering end user requesting and tracking as well as electronic delivery to the requester. Relais ILL’s configurable, rule-based workflows ensure an efficient ILL operation, and its use of standards provides interoperability with other library systems.</p>	<p>Relais PEB rationalise la gestion des demandes de prêt entre bibliothèques (PEB) en offrant aux utilisateurs finaux un service de gestion et de suivi des demandes, ainsi que la livraison électronique au demandeur. Les flux de travail configurables et basés sur des règles de Relais PEB garantissent un fonctionnement efficace des PEB, et son utilisation des normes assure l'interopérabilité avec d'autres systèmes de bibliothèque.</p>
Section 2. Definitions	Article 2. Définitions
<p>All capitalized terms not defined herein shall have the same meaning ascribed to them in the Framework Agreement.</p>	<p>Tous les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans les présentes possèdent une signification identique à celle qui leur est attribuée dans l'Accord-cadre.</p>
Section 3. Provision of Services	Article 3. Prestation des Services
<p>Subject to this Schedule and the Framework Agreement, OCLC will provide Institution with the Products and Services as specified in the agreed upon pricing document.</p>	<p>Sous réserve des dispositions de la présente Annexe et de l'Accord-cadre, OCLC fournira à l'Etablissement les Produits et Services spécifiés dans le document de tarification convenu.</p>
Section 4. Service Level Agreement	Article 4. Service Level Agreement
<p>4.1. Scope. 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>4.1. Portée. Le présent Accord de niveau de service définit le niveau de service et les objectifs de performance d'OCLC dans le cadre de la fourniture des Services hébergés (tels qu'énumérés à l'article 2 du présent ANS) à l'Etablissement (les « Systèmes »). OCLC déploiera des efforts commercialement raisonnables en vue d'atteindre le niveau de service et les objectifs de performance suivants afin de soutenir le fonctionnement des Systèmes.</p>
<p>4.2. Uptime Commitment</p> <p>a) Availability. 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"> 1) Availability = (T-D)/(T) * 100%; where 2) T = the total number of minutes in the respective month, and 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. <p>b) Notice Required. 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 Covered Services.</p>	<p>4.2. Engagement de disponibilité</p> <p>a) Disponibilité. OCLC déploiera des efforts commercialement raisonnables afin de s'assurer que les Systèmes sont disponibles 98 % du temps (l'« Engagement de disponibilité »). La disponibilité sera mesurée comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Disponibilité = (T-D)/(T) * 100 % ; où 2) T = nombre total de minutes au cours du mois concerné, et 3) D = nombre total de minutes d'indisponibilité au cours du mois, à l'exclusion des arrêts prévus pour la maintenance programmée, des interruptions des services de télécommunications ou d'électricité causées par des tiers, de toute autre cause indépendante de la volonté d'OCLC, et à l'exclusion des autres périodes décrites dans les présentes. <p>b) Notification requise. OCLC notifiera l'Etablissement dans les plus brefs délais de tout facteur, fait ou événement porté à son attention et susceptible d'affecter la capacité d'OCLC à respecter son Engagement de disponibilité, ou susceptible de causer une interruption ou une perturbation importante des Services couverts.</p>

<p>c) Scheduled Maintenance. 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) Maintenance programmée. La maintenance programmée pourra avoir lieu n'importe quel dimanche pendant une fenêtre de 4 heures et pourra occasionnellement être prolongée. L'avis de maintenance programmée sera donné 3 jours avant le temps d'arrêt programmé. Dans le cas où une maintenance d'urgence planifiée est requise, OCLC déploiera des efforts commercialement raisonnables afin d'en informer l'Etablissement à l'avance.</p>
<p>4.3. Systems Management</p> <p>a) Monitoring. OCLC will monitor and maintain the Systems in working order each day (24 x 7).</p> <p>b) Maintenance. OCLC will operate 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) Change Control. 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>4.3. Gestion des Systèmes</p> <p>a) Surveillance. OCLC surveillera et maintiendra les Systèmes en état de fonctionnement chaque jour (24h/24, 7j/7).</p> <p>b) Maintenance. OCLC exploitera et administrera tous les serveurs, applications et réseaux assurant le fonctionnement des Systèmes. Afin de fournir une telle couverture, OCLC pourra utiliser une combinaison de personnels d'assistance sur site et sur appel, de surveillance automatisée des serveurs, et de technologies de pagination automatisée.</p> <p>c) Contrôle des changements. OCLC installera de nouveaux équipements, logiciels, versions, mises à niveau, patches, correctifs et autres éléments nécessaires afin de maintenir les Systèmes aux normes de l'industrie. OCLC recueillera de manière proactive auprès des fournisseurs appropriés de serveurs, de périphériques, de systèmes d'exploitation ou de bases de données les informations concernant les mises à niveau, les patches de rectification ou les correctifs.</p>