

SCHEDULE 10

WorldShare® Interlibrary Loan Services (ILL)

Section 1. Description	Afdeling 1 Beschrijving
WorldShare Interlibrary Loan is a resource sharing network to lend and borrow resources which allows users to quickly obtain global library content located in Institution's collections and the collections of other ILL libraries around the world. WorldShare Interlibrary Loan simplifies tasks such as sharing of e-resources, automating request and entry processes, managing ILL fees, analyzing borrowing and lending patterns, and delivering documents easily and securely through Article Exchange.	WorldShare Interlibrary Loan is een netwerk voor het delen van bronnen voor het uitlenen en lenen van bronnen waarmee gebruikers snel wereldwijde bibliotheekinhoud kunnen verkrijgen die zich bevindt in de collecties van de Instelling en de collecties van andere ILL-bibliotheken over de hele wereld. WorldShare Interlibrary Loan vereenvoudigt taken zoals het delen van e-bronnen, het automatiseren van aanvraag- en invoerprocessen, het beheer van ILL-vergoedingen, het analyseren van leen- en uitleenpatronen en het eenvoudig en veilig leveren van documenten via Article Exchange.
Section 2. Definitions	Afdeling 2 Definities
All capitalized terms not defined herein shall have the same meaning ascribed to them in the Framework Agreement.	Alle met een hoofdletter geschreven termen die hierin niet worden gedefinieerd, hebben dezelfde betekenis als in de Raamovereenkomst.
Section 3. Terms of Use	Afdeling 3 Gebruiksvoorwaarden
Subject to this Schedule and the Framework Agreement, OCLC shall provide Institution with the Products and Services as specified in the agreed upon pricing document.	Onder voorbehoud van deze Schedule en de Raamovereenkomst zal OCLC de Producten en Diensten aan de Instelling leveren zoals gespecificeerd in het overeengekomen prijsdocument.
Section 4. Service Level Agreement	Afdeling 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 Werkings sfeer. Deze Service Level Agreement beschrijft de doelstellingen op het gebied van serviceniveau en prestaties van OCLC bij het leveren van de Gehoste Diensten (zoals vermeld in Afdeling 2 van deze SLA) aan de Instelling (de "Systemen"). OCLC zal zich in commercieel opzicht redelijkerwijs inspannen om aan de volgende doelstellingen ten aanzien van dienstverleningsniveau en prestaties te voldoen ter ondersteuning van de werking van de Systemen.</p>
<p>4.2 Uptime Commitment</p> <p>a) Availability. OCLC will use commercially reasonable efforts to ensure that the Systems are available 99.5% 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 Systems.</p>	<p>4.2 Uptime Verbintenis</p> <p>a) Beschikbaarheid. OCLC zal commercieel redelijke inspanningen verrichten om ervoor te zorgen dat de systemen 99,5% van de tijd beschikbaar zijn (de "Uptimeverbintenis"). De beschikbaarheid zal als volgt worden gemeten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Beschikbaarheid = (T-D)/(T) * 100%; waarbij 2) T = het totale aantal minuten in de desbetreffende maand, en 3) D = het totale aantal minuten uitval in de maand, met uitzondering van geplande onderbrekingen voor gepland onderhoud, telecommunicatie- of stroomstoringen veroorzaakt door derden, alle andere oorzaken waarover OCLC redelijkerwijs geen controle heeft, en met uitzondering van andere tijden die hier worden beschreven. <p>b) Kennisgeving vereist. OCLC zal de Instelling onmiddellijk in kennis stellen van alle factoren, voorvallen of gebeurtenissen die onder haar aandacht komen en die van invloed kunnen zijn op het vermogen van OCLC om aan de Uptime-verplichting te voldoen, of die waarschijnlijk een wezenlijke onderbreking of verstoring van de Systemen tot gevolg zullen hebben.</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>4.3 Systems Management</p> <p>a) Monitoring. 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) Maintenance. 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) 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>c) Gepland onderhoud. Gepland onderhoud kan elke zondag plaatsvinden binnen een tijdsbestek van 4 uur en kan incidenteel worden verlengd. Gepland onderhoud zal 3 dagen voor de geplande uitvaltijd worden aangekondigd. In het geval dat gepland noodonderhoud nodig is, zal OCLC commercieel redelijke pogingen ondernemen om de Instelling hiervan van tevoren op de hoogte te stellen.</p> <p>4.3 Systeembeheer</p> <p>a) Toezicht. OCLC zal de Systemen dagelijks (24 x 7) bewaken en in werkende staat houden. OCLC zal alle hardware en software voor applicatieservers proactief beheren en bewaken om optimale prestaties en betrouwbaarheid te garanderen en om abnormale gebeurtenissen of overschrijding van gebruiks- of prestatiedrempels op te sporen.</p> <p>b) Onderhoud. OCLC zal alle servers, toepassingen en netwerken die de Systemen ondersteunen, bedienen, bewaken en beheren. Om een dergelijke dekking te kunnen bieden, kan OCLC gebruik maken van een combinatie van ondersteunend personeel ter plaatse en oproepkrachten, geautomatiseerde serverbewaking en geautomatiseerde paging-technologie.</p> <p>c) Controle op wijzigingen. OCLC zal nieuwe apparatuur, software, releases, upgrades, fixes, patches en andere zaken installeren die nodig zijn om de systemen volgens de industriestandaarden te onderhouden. OCLC zal proactief informatie inwinnen bij de betreffende leveranciers van servers, randapparatuur, besturingssystemen of databases met betrekking tot upgrades, defectpatches of reparaties.</p>
---	--