

SCHEDULE 17
CapiraCurbsideSM

Section 1. Description	Afdeling 1 Beschrijving
<p>CapiraCurbside is a software application with a variety of features that easily allows patrons to schedule curbside pickup of library materials and assists Institutions in fulfilling these requests.</p>	<p>CapiraCurbside is een softwaretoepassing met een groot aantal functies waarmee gebruikers op eenvoudige wijze het ophalen van bibliotheekmaterialen “curbside” kunnen plannen en waarmee de Instellingen aan deze verzoeken kunnen voldoen.</p>
Section 2. Definitions	Afdeling 2 Definities
<p>All capitalized terms not defined herein shall have the same meaning ascribed to them in the Framework Agreement.</p>	<p>Alle met een hoofdletter geschreven termen die hierin niet worden gedefinieerd, hebben dezelfde betekenis als in de Raamovereenkomst.</p>
Section 3. Terms of Use	Afdeling 3 Gebruiksvoorwaarden
<p>3.1 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>3.2 This application requires Google Android – 4.0 or greater or Apple iOS – 8.0 or greater.</p>	<p>3.1 Als de Instelling tijdens het abonnement wijzigingen aanbrengt in haar ILS waarvoor OCLC softwarewijzigingen moet doorvoeren om interoperabiliteit te waarborgen, zal OCLC extra integratiekosten in rekening brengen.</p> <p>3.2 Deze applicatie vereist Google Android - 4.0 of hoger of Apple iOS - 8.0 of hoger.</p>
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>4.2 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 Systems.</p>	<p>4.1 Werkingsfeer. 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 redelijke inspanningen verrichten om aan de volgende doelstellingen ten aanzien van dienstverleningsniveau en prestatiedoelstellingen te voldoen ter ondersteuning van de werking van de Systemen.</p> <p>4.2 Uptime Verbintenis</p> <p>a) Beschikbaarheid. OCLC zal commercieel redelijke inspanningen verrichten om ervoor te zorgen dat de systemen 98% 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,</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.

4.3 Systems Management

- 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.
- 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.
- 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.

of die waarschijnlijk een wezenlijke onderbreking of verstoring van de Systemen tot gevolg zullen hebben.

- c) **Gepland onderhoud.** Gepland onderhoud kan elke zondag binnen een tijdsbestek van 4 uur plaatsvinden 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 inspanningen ondernemen om de Instelling hiervan van tevoren op de hoogte te stellen.

4.3 Systeembeheer

- 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.
- 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.
- 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.