

**SCHEDULE 10**

**WorldShare® Interlibrary Loan Services (ILL)**

<b>Section 1. Description</b>	<b>1. Descripción</b>
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.	El servicio de Préstamo Interbibliotecario WorldShare consiste en una red para compartir recursos mediante el préstamo activo o pasivo de recursos que permite a los usuarios obtener rápidamente contenidos bibliotecarios globales localizados en las colecciones de la Institución y las colecciones de otras bibliotecas con préstamo bibliotecario en todo el mundo. El servicio de Préstamo Interbibliotecario WorldShare simplifica tareas como por ejemplo compartir recursos electrónicos, automatizar procesos de petición y registro, gestionar tarifas de préstamo interbibliotecario, analizar tendencias en préstamos activos y pasivos, y hacer llegar documentos de forma fácil y segura a través del Intercambio de Artículos.
<b>Section 2. Definitions</b>	<b>2. Definiciones</b>
All capitalized terms not defined herein shall have the same meaning ascribed to them in the Framework Agreement.	Todos los términos en mayúsculas que no se definen en este Anexo tendrán el mismo significado que se les asigna en el Contrato Marco.
<b>Section 3. Terms of Use</b>	<b>3. Condiciones de Uso</b>
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.	Sin perjuicio del presente Anexo y el Contrato Marco, OCLC facilitará a la Institución los Productos y Servicios conforme a lo previsto en la hoja de precios que se acuerde.
<b>Section 4. Service Level Agreement</b>	<b>4. Service Level Agreement</b>
<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 Ámbito.</b> El presente Contrato de Nivel de Servicio establece los objetivos en cuanto a nivel de servicio y desempeño de OCLC en la prestación de los Servicios Alojados (según la relación que figura en el Apartado 2 del presente Contrato de Nivel de Servicio) a la Institución (los "Sistemas"). OCLC se esforzará con la diligencia de un buen empresario por cumplir los siguientes objetivos de nivel de servicio y desempeño para soportar el funcionamiento de los Sistemas.</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 99.5% 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</p>	<p><b>4.2 Compromiso de Disponibilidad</b></p> <p><b>a) Disponibilidad.</b> OCLC se esforzará con la diligencia de un buen empresario por garantizar que los Sistemas están disponibles el 99,5% del tiempo (el "Compromiso de Disponibilidad"). La disponibilidad se medirá de acuerdo con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Disponibilidad = (T-D)/(T) * 100%; en donde</li> <li>2) T = número total de minutos en el mes en cuestión, y</li> <li>3) D = número total de minutos de indisponibilidad en el mes excluidas las paradas previstas para mantenimiento programado, interrupciones de los servicios de telecomunicaciones o del suministro eléctrico imputables a terceros, cualesquiera otras causas ajenas a la voluntad razonable de OCLC, y excluidos otros supuestos de indisponibilidad descritos en el presente documento.</li> </ol> <p><b>b) Notificación Obligatoria.</b> OCLC deberá comunicar inmediatamente a la Institución cualquier factor, hecho o situación que llegue a su conocimiento y pueda afectar a la capacidad de OCLC para cumplir el Compromiso de</p>

<p>is likely to cause any material interruption or disruption in the Systems.</p> <p><b>c) 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>Disponibilidad, o provocar cualquier interrupción o perturbación grave en los Sistemas.</p> <p><b>c) Mantenimiento Programado.</b> Puede llevarse a cabo un mantenimiento programado en cualquier domingo durante un periodo de 4 horas que puede ampliarse en ocasiones. Se notificará el mantenimiento programado con una antelación de 3 días a la indisponibilidad programada. En caso de ser necesario planificar un mantenimiento de urgencia, OCLC se esforzará con la diligencia de un buen empresario por comunicárselo a la Institución anticipadamente.</p>
<p><b>4.3 Systems Management</b></p> <p><b>a) 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><b>c) 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 Gestión de Sistemas</b></p> <p><b>a) Seguimiento.</b> OCLC realizará un seguimiento y mantenimiento de los Sistemas para que funcionen a diario (24 x 7). OCLC gestionará y vigilará de forma proactiva la totalidad de dispositivos físicos y lógicos de los servidores de aplicaciones para garantizar un funcionamiento óptimo y fiabilidad y además detectar anomalías o umbrales de utilización o funcionamiento en exceso.</p> <p><b>b) Mantenimiento.</b> OCLC operará, vigilará y administrará la totalidad de servidores, aplicaciones y redes que soporten los Sistemas. Para prestar dicha cobertura, OCLC podrá utilizar una combinación de personal de asistencia <i>in situ</i> y a demanda, seguimiento automatizado de servidores, y tecnología automatizada de aviso.</p> <p><b>c) Control de Cambios.</b> OCLC instalará nuevos equipos, software, actualizaciones, mejoras, correcciones, parches, y otros elementos necesarios para mantener los Sistemas de acuerdo con las normas del sector. OCLC recogerá información de manera proactiva de los correspondientes proveedores de servidores, periféricos, sistemas operativos o bases de datos en cuanto a mejoras, parches para subsanar defectos, o correcciones.</p>