

SCHEDULE 12

Discovery to Delivery “D2D”

Section 1. Description	Article 1. Description
D2D is a software as a service solution providing consortial borrowing services within a group or consortium of libraries. D2D includes end user discovery, requestability logic, request management and the interoperability with local circulation systems for management of loans for authenticated users and library staff.	Le logiciel D2D est une solution fournissant des services d'emprunt consortial au sein d'un groupe ou consortium de bibliothèques. D2D comprend la recherche pour l'utilisateur final, la logique de la demande, la gestion de la demande et l'interopérabilité avec les systèmes de diffusion locaux pour la gestion des prêts pour les utilisateurs authentifiés et le personnel de la bibliothèque.
Section 2. Definitions	Article 2. Définitions
All capitalized terms not defined herein shall have the same meaning ascribed to them in the Framework Agreement.	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.
Section 3. Institution Obligations	Article 3. Obligations de l'Établissement
<p>3.1 Institution shall be responsible for the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Appoint a project manager as the main point of contact for all systems and operations issues; (b) Maintain necessary equipment connectivity with the internet, (c) Open ports in firewalls; (d) Install and configure any D2D related software on local workstation(s), as well as update configuration changes on local workstation(s); and (e) Report all incidents, questions, and suggestions. <p>3.2 Disclaimer. OCLC will not be responsible for upgrading or supporting Institution's workstations, processing Institution's consortial borrowing requests, and supporting end users.</p>	<p>3.1 L'Établissement est responsable de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Désigner un chef de projet comme point de contact principal pour toutes les questions relatives aux systèmes et aux opérations ; b) Maintenir la connectivité Internet nécessaire de l'équipement ; c) Ouvrir les ports dans les pare-feu ; d) Installer et configurer tout logiciel lié à D2D sur le ou les postes de travail locaux, et mettre à jour les modifications de configuration sur le ou les postes de travail locaux ; et e) Signaler tous les incidents, questions et suggestions. <p>3.2 Clause de non-responsabilité. OCLC ne sera pas responsable de la mise à niveau ou du soutien des postes de travail de l'Établissement, du traitement des demandes d'emprunt consortial de l'Établissement et du soutien aux utilisateurs finaux.</p>
Section 4. Alternate Discovery Interfaces and Web Services	Article 4. Autres interfaces de recherche et services en ligne
If using a discovery interface other than that provided through OCLC, two options: Discovery redirect and Discovery web services, among others, are available for integration with D2D. The benefits of this integration with D2D include requestability logic, Load Balancing and Requesting options. To take advantage of Discovery redirect option, it is necessary for your discovery interface to generate an OpenURL which includes a query with appropriate search terms.	Si vous utilisez une interface de recherche autre que celle fournie via OCLC, deux options s'offrent à vous : des services de redirection des Recherches et des services en ligne de Recherche, entre autres, sont en effet disponibles pour intégration avec D2D. Les avantages de cette intégration avec D2D incluent la logique de demande, l'Équilibrage de charge et les options de Demande. Pour tirer parti de l'option de redirection des Recherches, il est nécessaire que votre interface de recherche génère une OpenURL qui inclut une requête avec les termes de recherche appropriés.
Section 5. Service Level Agreement	Article 5. Service Level Agreement
<p>5.1. 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>5.1. 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'Établissement (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>5.2. Uptime Commitment</p> <p>a) Availability. OCLC will use commercially reasonable efforts to ensure that the Systems are</p>	<p>5.2. Engagement de disponibilité</p> <p>a) Disponibilité. OCLC déploiera des efforts commercialement raisonnables afin de s'assurer que les</p>

<p>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>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>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) 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>5.3. Systems Management</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Monitoring. OCLC will monitor and maintain the Systems in working order each day (24 x 7). 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. 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>5.3. Gestion des Systèmes</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Surveillance. OCLC surveillera et maintiendra les Systèmes en état de fonctionnement chaque jour (24h/24, 7j/7). 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. c) Contrôle des changements. OCLC installera de nouveaux équipements, logiciels, versions, mises à niveau, patchs, 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 patchs de rectification ou les correctifs.