

SCHEDULE 10

WorldShare® Interlibrary Loan Services (ILL)

Section 1. Description	Articolo 1. Descrizione
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.	Il Prestito Interbibliotecario WorldShare è una rete di condivisione di risorse, per dare e prendere in prestito tali risorse, che permette agli utenti di ottenere rapidamente contenuti bibliotecari globali situati nelle collezioni dell'Istituzione e nelle collezioni di altre biblioteche ILL in tutto il mondo. Il Prestito Interbibliotecario WorldShare semplifica funzioni quali la condivisione di risorse elettroniche, l'automazione dei processi di richiesta e inserimento, la gestione delle tariffe ILL, l'analisi dei dati e delle tendenze riguardanti depositi e prestiti, e la consegna di documenti in modo facile e sicuro attraverso Article Exchange.
Section 2. Definitions	Articolo 2. Definizioni
All capitalized terms not defined herein shall have the same meaning ascribed to them in the Framework Agreement.	Tutti i termini in maiuscolo non definiti nel presente documento hanno lo stesso significato attribuito loro nell'Accordo Quadro.
Section 3. Terms of Use	Articolo 3. Condizioni di Utilizzo
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.	OCLC fornirà all'Istituzione i prodotti e i servizi come specificato nel documento dei prezzi previamente concordato, ai termini previsti dal presente Allegato e dall'Accordo Quadro.
Section 4. Service Level Agreement	Articolo 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. Oggetto. Il presente Contratto di Livello sui stabilisce il livello di servizio e gli obiettivi di prestazione di OCLC nel fornire i Servizi Ospitati (come elencati nell'Articolo 2 del presente SLA) all'Istituzione (i "Sistemi"). OCLC potrà in essere gli sforzi commercialmente ragionevoli per soddisfare il seguente livello di servizio e gli obiettivi di prestazione per sostenere il funzionamento dei Sistemi.</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>4.2. Impegno per il periodo di attività</p> <p>a) Disponibilità. OCLC potrà in essere gli sforzi commercialmente ragionevoli per assicurare che i sistemi siano disponibili per il 99,5% del tempo (c.d. "Impegno di Disponibilità"). La disponibilità sarà misurata come segue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Disponibilità = (T-D)/(T)* 100%; dove 2) T = numero totale dei minuti nel rispettivo mese, e 3) D = il numero totale di minuti di tempi di inattività nell'arco del mese, esclusi interruzioni pianificate per manutenzione programmata, telecomunicazioni o interruzioni di corrente causate da terzi, qualsiasi altra causa al di fuori del ragionevole controllo di OCLC, ed escludendo altri momenti descritti nel presente documento.

<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>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>b) Notifica Richiesta. OCLC notificherà prontamente all'Istituzione qualsiasi fattore, evento o avvenimento che giunga alla sua attenzione e che possa influenzare la capacità di OCLC di rispettare l'Impegno di Disponibilità), o che possa causare qualsiasi interruzione materiale o interruzione nei Sistemi.</p> <p>c) Manutenzione Programmata. La manutenzione Programmata può avvenire qualsiasi domenica durante una finestra di 4 ore e può occasionalmente essere estesa. La notifica della manutenzione programmata avverrà 3 giorni prima del tempo di inattività programmato. Nel caso in cui sia necessaria una manutenzione programmata di emergenza, OCLC farà ogni sforzo commercialmente ragionevole per avvisare l'Istituzione in anticipo.</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>4.3. Gestione dei Sistemi</p> <p>a) Monitoraggio. OCLC monitorerà e manterrà i Sistemi in funzione ogni giorno (24 x 7). OCLC gestirà e monitorerà in modo proattivo tutti i dispositivi hardware e software dei server applicativi per garantire prestazioni e affidabilità ottimali, nonché per rilevare eventi anomali o soglie di utilizzo o prestazioni superate.</p> <p>b) Manutenzione. OCLC gestirà, monitorerà e amministrerà tutti i server, le applicazioni e le reti che supportano i Sistemi. Al fine di fornire tale copertura, OCLC può utilizzare una combinazione di personale di supporto in loco e su chiamata, nonché il monitoraggio automatizzato dei server e tecnologia di <i>paging</i> automatizzata.</p> <p>c) Gestione delle Modifiche. OCLC installerà nuove apparecchiature, software, versioni, aggiornamenti, correzioni, patch e altri elementi necessari per mantenere i sistemi secondo gli standard industriali. OCLC raccoglierà proattivamente informazioni dai fornitori di server, periferiche, sistemi operativi o database appropriati riguardo ad aggiornamenti, patch di difetti o correzioni.</p>