

Professional Services Exhibit

The following terms and conditions govern all Professional Services provided by Aptean. / *Följande villkor gäller för alla Professionella Tjänster som tillhandahålls av Aptean.*

1.1 Acceptance of Custom Service Deliverables / Godkännande av anpassade Leverabler

- a. Following receipt of each Service Deliverable, Customer will have thirty (30) days to perform acceptance testing of that particular Service Deliverable. / *Efter mottagande av varje Leverabel ska Kunden genomföra acceptanstest av varje Leverabel inom en acceptanstestperiod om trettio (30) dagar från mottagandet.*
- b. If the particular Service Deliverable does not embody the mutually agreed characteristics set forth in the Schedule, Customer may reject such Service Deliverable by giving Licensor written notice rejecting the particular Service Deliverable, and the reasons therefore, within the thirty (30) day testing period. If Customer does not give Licensor written notice rejecting the particular Service Deliverable within the thirty (30) day testing period, such Service Deliverable shall conclusively be deemed accepted. / *Om en viss Leverabel inte motsvarar de ömsesidigt avtalade egenskaperna som är beskrivna i Schemat, får Kunden avvisa Leverabeln genom att inom acceptanstestperioden på trettio (30) dagar skriftligen meddela Licensgivaren att Leverabeln inte godkänts och ange skälen till detta. Om Kunden innan utgången av acceptanstestperioden på trettio (30) dagar inte tillhandahåller Licensgivaren något sådant skriftligt meddelande, anses Kunden ha godkänt Leverabeln.*
- c. If Customer gives Licensor written notice rejecting the particular Service Deliverables within the thirty (30) day testing period, then within thirty (30) days after receipt of Customer's notice Licensor will make any reasonable corrections or changes and resubmit the Service Deliverables to Customer for further acceptance testing. / *Om Kunden under acceptanstestperioden på trettio (30) dagar skriftligen meddelar att en viss Leverabel inte godkänts, ska Licensgivaren inom trettio (30) dagar från att ha mottagit Kundens meddelande vidta rimliga korrigeringar eller ändringar och därefter återlämna Leverabeln till Kunden för fortsatt acceptanstest.*
- d. Upon Customer's receipt of the revised Service Deliverables, the parties will repeat the procedure outlined in subparagraphs a, b and c above until the Service Deliverables are accepted. / *Efter Kundens mottagande av den åtgärdade Leverabeln, ska processen som anges i punkterna a, b och c ovan upprepas till dess att Leverabeln är godkänd.*
- e. The table below defines the severity levels which shall be allocated to any issues raised relating to the Service Deliverable. The severity of the issue will be reviewed and finally determined by Licensor and in some cases the Customer may be asked to provide a brief description of the impact and rationale for 'urgent' and 'critical' severity levels. The severity level may change during the life of an issue. For instance, severity may be reduced with a viable workaround or the inability to recreate the problem. Severity may also be upgraded based on increased frequency of the issue or project deadlines. An acceptance shall occur if there are no open items with a severity level of 'critical' or 'urgent.' / *Nedanstående tabell beskriver de allvarlighetsnivåer som ska gälla för varje problem som är hänförligt till Leverabeln. Vilken allvarlighetsnivå som ska anses gälla för problemet bedöms och bestäms slutligen av Licensgivaren och i vissa fall kan Kunden bli ombedd att lämna en kortare beskrivning av problemets följder jämte skäl för att problemet ska anses tillhöra nivåerna "urgent" och "critical". Vilken allvarlighetsnivå som ska gälla för ett problem kan förändras under den tid problemet kvarstår. Till exempel kan en lägre allvarlighetsnivå bli tillämplig genom ett lämpligt kringgående av problemet eller om problemet inte kan återskapas. Allvarlighetsnivån kan även höjas till följd av att problemets förekomst ökar eller med hänsyn till tidsfrister i projekt. Godkännande ska anses föreligga om det inte föreligger några kvarstående problem med en allvarlighetsnivå som är "critical" eller "urgent".*

Severity / Allvarlighet	Definition / Definition

1 – Critical	The entire system or functional component is inoperable and cannot be used until the error is resolved. / <i>Hela systemet eller funktionella komponenter är obrukbara och kan inte användas förrän problemet är åtgärdat.</i>
2 – Urgent	A serious error in a business critical function where no viable workaround is available. / <i>Ett allvarligt problem föreligger i en affärskritisk funktion där ett lämpligt kringgående av problemet inte är möjligt.</i>
3 – Standard	An error that does not stop the user progressing or a viable workaround is possible. / <i>Ett problem som inte hindrar användarens fortsatta användning eller där ett lämpligt kringgående är möjligt.</i>
4 – Low	Errors that cause no loss of functionality, or which may be considered cosmetic or annoying in nature. / <i>Problem som inte medför någon minskad funktionalitet eller som endast kan anses vara av kosmetisk eller irriterande art.</i>
5 – Enhancement	Feature is operating to the agreed specification/requirement however its method of operation may be altered in order to deliver more business benefits. / <i>Berörda funktionsdelar fungerar enligt överenskomna specifikationer/krav, dock kan driftsmetoden behöva ändras för att större verksamhetsnytta ska uppnås.</i>

1.2 Customer's Obligations / *Kundens åtagande*

- a. The Customer shall deploy appropriately skilled and qualified personnel in the performance of its obligations under the Schedule, and shall provide information, decisions and approvals in a timely manner to facilitate the agreed delivery schedule. / *Kunden ska avdela lämplig, kompetent och kvalificerad personal för fullgörandet av Kundens åligganden enligt Schemat och ska tillhandahålla information, beslut och godkännanden i god tid för att underlätta uppfyllandet av överenskomna tidplaner.*
- b. The Customer shall make available to Licensor access to all environments as required under the Schedule, or as otherwise agreed between the parties. / *Kunden ska tillse att Licensgivaren får tillgång till de utrymmen, områden eller miljöer som är nödvändiga för uppfyllandet av Schemat, eller som annars överenskommits mellan parterna.*
- c. Licensor and the Customer will work together in good faith to mitigate any delay in completion or delivery or in the provision of the Services resulting, in the reasonable opinion of Licensor, from Customers failure to perform its obligations as described in the Schedule(s). / *Licenstagaren och Kunden ska samarbeta i välvilja för att hålla nere varje försening av färdigställande eller leverans eller tillhandahållande av Tjänsterna som enligt Licensgivarens skäliga bedömning orsakats av att Kunden inte fullgjort sina åtaganden i enlighet med Schema.*

1.3 Other Professional Services Terms and Conditions / *Andra villkor för Professionella Tjänster*

- a. For time and material orders, Apteian will invoice Customer on a time and materials basis at the end of each month at the billing rates set forth below for work performed during the previous month. / *För tid- och materialbeställningar fakturerar Apteian Kunden på tid- och materialbasis i slutet av varje månad enligt de faktureringsstariffer som anges nedan, för arbete som utförts föregående månad.*
- b. Place of Performance. If Licensor's personnel, agents or representatives are required to travel to a location other than one of Licensor's facilities, Customer will pay or reimburse Licensor in accordance with the payment terms set forth in the Schedule (or Licensor's standard terms if none are specified in the Schedule) for all reasonable and actual travel expenses including airfare, ground transportation, lodging and meals for personnel required to travel. Licensor will adhere to its corporate travel policies and provide a copy, if requested by Customer, unless otherwise agreed in writing prior to

undertaking a project. Services to be provided on-site at Customer's facilities will be scheduled in advance by written agreement of both parties. Both parties will use reasonable efforts to accommodate any requested change in the scheduled dates for on-site services, subject to the availability of appropriate personnel. At Customer's request, Licensor will provide receipts or other reasonably satisfactory evidence of such expenses. / *Plats för utförande. Om Licensgivarens personal, agenter eller representanter måste resa till en annan plats än någon av Licensgivarens lokaler ska Kunden betala eller ersätta Licensgivaren i enlighet med de betalningsvillkor som anges i Schemat (eller enligt Licensgivarens standard villkor om inget anges i Schemat) för alla rimliga och faktiska resekostnader inklusive flygbiljetter, marktransporter, logi och måltider för den personal som måste resa. Licensgivaren kommer att hålla sig till sin resepolicy och överlämna en kopia av resepolicyen, om detta begärs av Kunden, såvida inte andra överenskommelser görs skriftligen innan ett projekt påbörjas. Tjänster som ska utföras på plats i Kundens lokaler ska planeras i förväg genom skriftlig överenskommelse mellan parterna. Parterna ska vidta rimliga ansträngningar för att tillgodose eventuella begärda ändringar avseende de planlagda datumerna för tjänster som utförs på plats, med hänsyn till tillgängligheten för lämplig personal. På Kundens begäran ska Licensgivaren visa upp kvitton eller andra rimligt tillfredställande bevis på sådana utlägg.*

- c. If Licensor charges Travel Time the rate and conditions shall be agreed by Licensor and Customer in advance and set out in the applicable Schedule. Travel time is defined as follows: (i) consultant's roundtrip travel time from consultant's location to the customer site; and (ii) consultant's travel time between customer's sites and/or any other customer-designated locations. / *Om Licensgivaren fakturerar för Restid ska Licensgivaren och Kunden i förväg komma överens om tariffer och villkor och detta ska anges i tillämpligt Schema. Restid definieras enligt följande: (i) av Licensgivaren anlita persons restid tur och retur från sådant ställe där denne uppehåller sig till kundens ställe; och (ii) av Licensgivaren anlita persons restid mellan kundens ställen och/eller varje annan av kunden anvisad plats.*
- d. Licensor agrees to advise Customer in writing at the earliest possible time when postponing or canceling scheduled Services activity. In such instances, no liability shall arise, Customer will pay all fees and expenses associated with Services and Service Deliverables provided and Licensor and Customer shall collaborate with reasonable commercial diligence to resume or reschedule the cancelled activity. / *Licensgivaren åtar sig att skriftligen underrätta Kunden så snart som möjligt om det blir aktuellt att skjuta upp eller ställa in viss planerad Tjänsteåtgärd. I sådant fall ska ingen påföljd vara aktuell, Kunden ska betala alla avgifter eller kostnader hänförliga till de Tjänster och Leverabler som tillhandahållits, och Licensgivaren och Kunden ska samarbeta med rimliga kommersiella insatser för att återuppta eller utsätta ny tid för den inställda åtgärden.*
- e. All Service Deliverables developed by Licensor pursuant to a SOW shall be the property of Licensor provided, however, that Customer is hereby granted a non-exclusive and non-transferable license to use the Service Deliverables solely for its internal business purposes, subject to the restrictions set out in the Agreement and the applicable SOW. For greater certainty, insofar as the Agreement contains restrictions on Customer's use of the Software, such restrictions shall apply equally to any and all Software Deliverables. / *Äganderätten till alla Leverabler som utvecklas av Licensgivaren i samband med ett uppdragsbeskrivningsschema (Eng. SOW) tillkommer Licensgivaren, förutsatt att Kunden härmed beviljas en icke-exklusiv och icke-överlåtbar licens till sådana Leverabler, vilken enbart får användas för interna affärssyften i enlighet med de begränsningar som följer av Avtalet och tillämpligt uppdragsbeskrivningsschema. För större säkerhet, i den utsträckning Avtalet innehåller begränsningar för Kundens användning av Programvaran, ska sådana begränsningar gälla på samma sätt för alla Leverabler.*
- f. Change Procedure. Project costs and durations set forth in a SOW are based on the scope, requirements and assumptions as defined in the SOW. Variance in the scope, requirements or assumptions will have an impact on the project's time and cost. Licensor utilizes a formal change control procedure to respond to and manage the changes that inevitably may occur throughout the duration of a project. The purpose of this procedure is not to inhibit or prevent change, but rather to facilitate change in an orderly manner. Licensor's change control procedure is summarized below / *Ändringsprocedur. Projektkostnader och tidsåtgång som angetts i ett uppdragsbeskrivningsschema är baserade på omfattning, krav och antaganden som definierats i sådant uppdragsbeskrivningsschema. Ändringar i omfattning, krav eller antaganden kommer att påverka projektets tidsåtgång och kostnader. Licensgivaren använder en formaliserad procedur för ändringshantering för att svara på och hantera de ändringar som oundvikligen kan uppstå under ett*

pågående projekt. Syftet med denna procedur är inte att stoppa eller förebygga ändring, utan snarare att underlätta ändring på ett strukturerat sätt. Licensgivarens procedur för ändringskontroll summeras nedan:

- i. Either Customer or Licensor may initiate a change order (For example, after approving and performing the custom-coding portion of the project, Customer may recognize that a change is necessary. Customer will bring this to Licensor's attention as quickly as possible.) / *Endera av Kunden eller Licensgivaren kan initiera en ändringsbegäran (exempelvis, efter godkännande och utförande av den kundanpassade delen av projektet kan Kunden inse att en ändring är nödvändig. Kunden ska göra Licensgivaren medveten om detta så snart som möjligt.)*
- ii. Customer will work with Licensor to document all requested changes in Licensor's standard change request form ("Change Order Form"). This documentation will include a description of the change, reason for the change, areas affected, estimated hours, costs and completion date. Licensor will then submit each Change Request Form to Customer for its review and approval before any work is started on the change. Licensor will, likewise, review and approve the changes before any work is started. / *Kunden ska samarbeta med Licensgivaren för att dokumentera alla begärda ändringar i Licensgivarens formulär för ändringsbegäran ("Ändringsformulär"). Denna dokumentation ska inkludera en beskrivning av ändringen, orsaken till ändringen, områden som påverkas, uppskattad tidsåtgång, kostnad och slutförandedatum. Licensgivaren lämnar sedan varje Ändringsformulär till Kunden för granskning och godkännande innan något arbete inleds gällande ändringen. Licensgivaren kommer på samma sätt att granska och godkänna ändringarna innan något arbete inleds.*
- iii. In the even that the parties disagree about the proposed changes, each Party shall, within forty-eight (48) hours from the report of the issue, identify a Senior Management Officer who has decision making authority for each of the respective Parties. The Senior Management Officers will meet and arrive at a mutually acceptable decision. The results of the meeting will be documented and filed with the project library and any milestone dates will be adjusted accordingly. / *För det fall parterna inte kommer överens om de föreslagna ändringarna ska varje Part inom fyrtioåtta (48) timmar efter rapportering av problemet utse en representant från företagsledningen som har behörighet att fatta beslut för var och en av de respektive Parterna. Representanterna från företagsledningen ska mötas och komma fram till ett ömsesidigt godtagbart beslut. Mötets resultat ska dokumenteras och läggas in i projektbiblioteket, och väsentliga datum och kostnader ska justeras i enlighet med detta.*