

Professional Services Exhibit

The following terms and conditions govern all Professional Services provided by Apteau.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op alle Professionele Diensten die door Apteau worden verleend.

<b>1.1 Acceptance of Custom Service Deliverables</b>	<b>1.1 Acceptatie van Maatwerk Dienstprestaties</b>
<p>a. Following receipt of each Service Deliverable, Customer will have thirty (30) days to perform acceptance testing of that particular Service Deliverable.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.'</p>	<p>a. Na ontvangst van elke Dienstprestatie, heeft de Klant dertig (30) dagen de tijd om de acceptatietest van die specifieke Dienstprestatie uit te voeren.</p> <p>b. Indien de specifieke Dienstprestatie niet de wederzijds overeengekomen kenmerken bevat zoals uiteengezet in de Bijlage, kan de Klant deze Dienstprestatie weigeren door de Licentiegever binnen de testperiode van dertig (30) dagen schriftelijk kennis te geven van de afwijzing van de specifieke Dienstprestatie en de redenen daarvoor. Indien de Klant de Licentiegever niet binnen de testperiode van dertig (30) dagen schriftelijk kennis geeft van de afwijzing van de specifieke Dienstprestatie, wordt deze Dienstprestatie definitief geacht te zijn geaccepteerd.</p> <p>c. Indien de Klant de Licentiegever binnen de testperiode van dertig (30) dagen schriftelijk kennis geeft van de afwijzing van de specifieke Dienstprestaties, dan zal de Licentiegever binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de kennisgeving van de Klant alle redelijke correcties of wijzigingen aanbrengen en de Dienstprestaties opnieuw voorleggen aan de Klant voor een verdere acceptatietest.</p> <p>d. Nadat de Klant de herziene Dienstprestaties heeft ontvangen, zullen de partijen de procedure zoals beschreven in bovenstaande sub-paragraphen a, b en c herhalen totdat de Dienstprestaties zijn geaccepteerd.</p> <p>e. De tabel hieronder definieert de niveaus van ernst die worden toegekend aan de problemen die aan de orde kunnen worden gesteld met betrekking tot de Dienstprestatie. De ernst van het probleem zal worden beoordeeld en uiteindelijk bepaald worden door de Licentiegever en in sommige gevallen kan de Klant gevraagd worden om een korte beschrijving te geven van de impact en de motivering voor de ernst-niveaus 'kritisch' of 'urgent'. Het ernst-niveau kan gedurende de levensduur van een probleem veranderen. De ernst kan bijvoorbeeld gereduceerd worden door middel van een werkbare oplossing ('work-around') of het onvermogen om het probleem te recreëren. De ernst kan ook worden verhoogd gebaseerd op een toegenomen frequentie van het probleem of project deadlines. Er is sprake van acceptatie indien er geen openstaande punten zijn met een ernst-niveau 'kritisch' of</p>

Severity	Definition
1 – Critical	The entire system or functional component is inoperable and cannot be used until the error is resolved.
2 – Urgent	A serious error in a business critical function where no viable workaround is available.
3 – Standard	An error that does not stop the user progressing or a viable workaround is possible.
4 – Low	Errors that cause no loss of functionality, or which may be considered cosmetic or annoying in nature.
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.

'urgent'.

Ernst	Definitie
1 – Kritisch	Het gehele systeem of het functionele onderdeel is onbruikbaar en kan niet worden gebruikt totdat de fout is opgelost.
2 – Urgent	Een ernstige fout in een bedrijfskritische functie waarbij er geen werkbare oplossing (work-around) beschikbaar is.
3 – Standaard	Een fout die de gebruiker er niet van weerhoudt om verder te werken, of er is een werkbare oplossing (work-around) mogelijk.
4 – Laag	Fouten die geen verlies van functionaliteit veroorzaken, of die kunnen worden beschouwd als cosmetisch of hinderlijk van aard.
5 – Verbetering	De functie werkt volgens de overeengekomen specificatie/de vereisten, maar de werkwijze kan worden gewijzigd om meer zakelijke voordelen te bieden.

## 1.2 Customer's Obligations

- 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.
- b. The Customer shall make available to Licensor access to all environments as required under the Schedule, or as otherwise agreed between the parties.
- 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).

## 1.3 Other Professional Services Terms and Conditions

## 1.2 Verplichtingen van de Klant

- a. De Klant zal voldoende deskundig en gekwalificeerd personeel inzetten bij de uitvoering van haar verplichtingen die volgen uit de Bijlage, en zal de informatie, beslissingen en goedkeuringen tijdig verstrekken om het overeengekomen leveringsschema te faciliteren.
- b. De Klant zal de Licentiegever toegang verlenen tot alle omgevingen zoals vereist in de Bijlage of zoals anderszins overeengekomen tussen de partijen.
- c. De Licentiegever en de Klant zullen te goeder trouw samenwerken om elke vertraging in de voltooiing of levering of in de uitvoering van de Diensten te beperken die, naar het redelijke oordeel van de Licentiegever, het gevolg is van de niet-nakoming door de Klant van haar verplichtingen zoals beschreven in de Bijlage(n).

## 1.3 Overige Voorwaarden voor Professionele Diensten

a. For time and material orders, Aptean 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.

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.

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.

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.

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 purposed, 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.

f. Change Procedure. Project costs and durations set forth in a

a. Voor inkoopopdrachten gebaseerd op tijd en materiaal, zal Aptean aan het einde van elke maand de Klant factureren op basis van de tijd en materialen voor de werkzaamheden die in de voorafgaande maand zijn uitgevoerd, tegen de hieronder vermelde (calculatie)tarieven.

b. Plaats van Uitvoering. Indien personeel, agenten of vertegenwoordigers van de Licentiegever verplicht zijn om te reizen naar een andere locatie dan één van de faciliteiten van de Licentiegever, zal de Klant de Licentiegever in overeenstemming met de betalingsvoorwaarden die in de Bijlage zijn opgenomen (of in de standaardvoorwaarden van de Licentiegever indien deze niet in de Bijlage zijn opgenomen) alle redelijke en daadwerkelijke reiskosten die gemaakt zijn betalen of vergoeden, inclusief kosten voor vliegtickets, wegtransport, accommodatie en maaltijden voor het personeel dat moet reizen. De Licentiegever zal haar zakelijke reisbeleid naleven en zal op verzoek van de Klant een kopie daarvan verstrekken, tenzij voorafgaand aan de uitvoering van een project schriftelijk anders is overeengekomen. De Diensten die op locatie bij de faciliteiten van de Klant worden geleverd, zullen vooraf worden ingepland door middel van schriftelijke overeenstemming van beide partijen. Beide partijen zullen redelijke inspanningen leveren om tegemoet te komen in iedere verzochte wijziging in de geplande data voor de diensten op locatie, onder voorbehoud van de beschikbaarheid van geschikt personeel. Op verzoek van de Klant, zal de Licentiegever ontvangstbewijzen of andere redelijkerwijs toereikende bewijsstukken van dergelijke uitgaven verstrekken.

c. Indien de Licentiegever Reistijd in rekening brengt, zullen het tarief en de voorwaarden vooraf overeengekomen worden door de Licentiegever en de Klant en worden vastgelegd in de van toepassing zijnde Bijlage. Reistijd wordt als volgt gedefinieerd: (i) de reisduur van de rondreis van de consultant van de locatie van de consultant naar de locatie van de Klant; en (ii) de reisduur van de consultant tussen de locaties van de Klant en/of andere door de Klant aangewezen locaties.

d. De Licentiegever gaat ermee akkoord dat zij de Klant zo spoedig mogelijk schriftelijk zal adviseren bij het uitstellen of annuleren van de geplande activiteit voor de Diensten. In dergelijke gevallen zal er geen aansprakelijkheid ontstaan, zal de Klant alle vergoedingen en kosten in verband met de geleverde Diensten en Dienstprestaties betalen en zullen de Licentiegever en de Klant met redelijke commerciële zorgvuldigheid samenwerken om de geannuleerde activiteit te hervatten of opnieuw in te plannen.

e. Alle Dienstprestaties die door de Licentiegever in het kader van een SOW zijn ontwikkeld, zijn eigendom van de Licentiegever, met dien verstande echter dat de Klant hierbij

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:

- 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.)
- 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.
- iii. In the event 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.

een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie wordt verleend om de Dienstprestaties uitsluitend voor haar interne bedrijfsdoeleinden te gebruiken, met inachtneming van de beperkingen die in de Overeenkomst en de toepasselijke SOW zijn vastgelegd. Voor de zekerheid, voor zover de Overeenkomst beperkingen bevat ten aanzien van het gebruik van de Software door de Klant, zullen deze beperkingen eveneens van toepassing zijn op alle Softwareprestaties.

f. Wijzigingsprocedure. De kosten en de duur van het project die in een SOW zijn vastgelegd, zijn gebaseerd op de omvang, vereisten en uitgangspunten zoals gedefinieerd in de SOW. Variaties in de omvang, vereisten of uitgangspunten zullen invloed hebben op de duur en de kosten van het project. De Licentiegever maakt gebruik van een formele wijzigingsprocedure om te reageren op de wijzigingen die onvermijdelijk zullen plaatsvinden tijdens de duur van een project, en deze tevens te kunnen beheren. Het doel van deze procedure is niet om wijzigingen tegen te gaan of te voorkomen, maar om wijzigingen op een overzichtelijke manier te bewerkstelligen. De wijzigingsprocedure van de Licentiegever wordt als volgt samengevat:

- i. Zowel de Klant als de Licentiegever kan een opdracht tot wijziging geven (bijvoorbeeld na goedkeuring en uitvoering van het maatwerk coderingsgedeelte van het project, kan de Klant erkennen dat een wijziging noodzakelijk is. De Klant zal dit zo snel mogelijk onder de aandacht van de Licentiegever brengen).
- ii. De Klant zal met de Licentiegever samenwerken om alle verzochte wijzigingen vast te leggen in het standaard wijzigingsformulier van de Licentiegever ("Wijzigingsformulier"). Deze documentatie zal een beschrijving van de wijziging bevatten, de reden voor de wijziging, de betrokken onderdelen, de geschatte uren, de kosten en de opleverdatum. De Licentiegever zal vervolgens ieder Wijzigingsformulier aan de Klant voorleggen ter beoordeling en goedkeuring, voordat werkzaamheden worden aangevangen. De Licentiegever zal eveneens de wijzigingen beoordelen en goedkeuren alvorens met de werkzaamheden te starten.
- iii. In het geval dat de partijen het niet eens zijn over de voorgestelde wijzigingen, dient elke partij binnen achtenveertig (48) uur na het verslag van het probleem een Senior Leidinggevende aan te wijzen die beslissingsbevoegdheid heeft voor elk van de respectievelijke partijen. De Senior Leidinggevenden zullen bijeenkomen en een wederzijds aanvaardbare beslissing nemen. De resultaten van de bijeenkomst zullen worden vastgelegd en worden gedeponeerd bij de project bibliotheek ('project library') en eventuele mijlpalen ('milestones') zullen dienovereenkomstig worden aangepast.

