

## Professional Services Exhibit

The following terms and conditions govern all Professional Services provided by Aptean / Los Servicios Profesionales prestados por Aptean se regirán por los siguientes términos y condiciones:

### **1. Aceptación de Materiales Entregables de los Servicios Personalizados**

- a. Después de recibir cada Material Entregable del Servicio, el Cliente dispondrá de treinta (30) días para realizar la prueba de aceptación de ese Material Entregable del Servicio en particular.
- b. Si el Material Entregable del Servicio en particular no incorpora las características mutuamente acordadas establecidas en el Plan, el Cliente podrá rechazar dicho Material Entregable del Servicio mediante notificación por escrito al Licenciante en la que rechace el Material Entregable del Servicio en particular y las razones para ello, dentro del período de prueba de treinta (30) días. Si el Cliente no notifica por escrito al Licenciante que rechaza el Material Entregable del Servicio en particular dentro del período de prueba de treinta (30) días, dicho Material Entregable del Servicio se considerará definitivamente aceptado.
- c. Si el Cliente notifica por escrito al Licenciante que rechaza los Materiales Entregables de los Servicios específicos dentro del período de prueba de treinta (30) días, entonces dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la notificación del Cliente, el Licenciante realizará cualquier corrección o cambio razonables y reenviará los Materiales Entregables

### **1. Acceptance of Custom Service Deliverables**

- a. Following receipt of each Service Deliverable, Customer will have thirty (30) days to perform acceptance testing of that particular Service Deliverable.
- 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.
- 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.
- 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.

de los Servicios al Cliente para la realización de pruebas de aceptación adicionales.

d. Tras la recepción por parte del Cliente de los Materiales Entregables de los Servicios revisados, las partes repetirán el procedimiento descrito en los apartados a, b y c anteriores hasta que se acepten los Materiales Entregables de los Servicios.

e. En la tabla siguiente se definen los niveles de gravedad que se asignarán a cualquier problema relativo al Material Entregable del Servicio. La gravedad del problema será revisada y finalmente determinada por el Licenciante y, en algunos casos, es posible que se pida al Cliente que proporcione una breve descripción del impacto y los motivos de los niveles de gravedad «urgente» y «crítico». El nivel de gravedad puede cambiar durante la existencia de un problema. Por ejemplo, la gravedad se puede reducir con una solución alternativa viable o la incapacidad de recrear el problema. La gravedad también se puede incrementar en función de la mayor frecuencia del problema o de los plazos del proyecto. Se producirá una aceptación si no hay elementos abiertos con un nivel de gravedad «crítico» o «urgente».

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.'

<b>Gravedad/ Severity</b>	<b>Definición/Definition</b>
1 – Crítica/ Critical	Todo el sistema o componente funcional está inoperativo y no se puede utilizar hasta que se resuelva el error/ The entire system or functional component is inoperable and cannot be used until the error is resolved.
2 – Urgente/Urgent	Un error grave en una función empresarial esencial para el cual no hay una solución alternativa viable disponible / A serious error in a business critical function where no viable workaround is available.

3 – Estándar/Standard	Un error que no impide que el usuario progrese o para el cual es posible una solución alternativa viable / An error that does not stop the user progressing or a viable workaround is possible.
4 – Baja/Low	Errores que no causan pérdida de funcionalidad, o que pueden ser considerados de índole cosmética o molesta / Errors that cause no loss of functionality, or which may be considered cosmetic or annoying in nature.
5 – Mejora/ Enhancement	Aunque la funcionalidad esté funcionando de acuerdo con la especificación/requisito acordado, su método de funcionamiento se puede alterar para ofrecer más beneficios comerciales / Feature is operating to the agreed specification/requirement however its method of operation may be altered in order to deliver more business benefits.

## 2. **Obligaciones del Cliente**

- a. El Cliente empleará a personal debidamente cualificado y habilitado en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Plan, y proporcionará información, decisiones y aprobaciones de manera oportuna para facilitar el plan de entrega acordado.
- b. El Cliente ofrecerá acceso al Licenciente a todos los entornos que se requieran en virtud del Plan, o según acuerden de otra manera las partes.
- c. El Licenciente y el Cliente trabajarán juntos de buena fe para mitigar cualquier retraso en la finalización, entrega o prestación de los Servicios que tenga como resultado, en la opinión razonable del Licenciente, el incumplimiento por parte de los Clientes de sus obligaciones según se describe en el o los Plan(es).

## 3. **Otros términos y condiciones de los Servicios Profesionales**

- a. Para los pedidos de tiempo y material, Apteam facturará al Cliente en función del tiempo y los materiales al final de cada mes a las tarifas de facturación establecidas a continuación para el trabajo realizado durante el mes anterior.

## 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).

## 3. **Other Professional Services Terms and Conditions**

- a. For time and material orders, Apteam 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. Lugar de prestación. Si el personal, los agentes o los representantes del Licenciante están obligados a viajar a una ubicación distinta de una de las instalaciones del Licenciante, el Cliente pagará o reembolsará al Licenciante, de conformidad con las condiciones de pago establecidas en el Plan (o las condiciones estándar del Licenciante si no se especifica ninguna en el Plan) para todos los gastos de viaje razonables y reales, incluyendo tarifas aéreas, transporte terrestre, alojamiento y comidas para el personal que deba viajar. El Licenciante se atenderá a sus políticas de viaje corporativas y proporcionará una copia, si así lo solicita el Cliente, a menos que se acuerde lo contrario por escrito antes de emprender un proyecto. Los Servicios que se prestarán en las instalaciones del Cliente se programarán con antelación mediante acuerdo por escrito de ambas partes. Ambas partes harán esfuerzos razonables para dar cumplimiento a cualquier cambio solicitado en las fechas programadas para los servicios en las instalaciones, con sujeción a la disponibilidad del personal adecuado. A petición del Cliente, el Licenciante proporcionará recibos u otros justificantes razonablemente satisfactorios de tales gastos.
- c. Si el Licenciante cobra Tiempo de Viaje, el Licenciante y el Cliente acordarán con antelación la tarifa y las condiciones que se establecerán en el Plan correspondiente. El Tiempo de Viaje se define de la siguiente manera: (i) el tiempo de viaje de ida y vuelta del consultor desde su ubicación hasta la ubicación del cliente; y (ii) el tiempo de viaje del consultor entre las instalaciones del cliente y/o cualquier otra ubicación designada por este.
- d. El Licenciante acepta informar al Cliente por escrito a la mayor brevedad posible cuando se posponga o cancele la actividad de los Servicios programados. En tales casos, no se derivará ninguna responsabilidad, el Cliente pagará todos los honorarios y gastos asociados con los Servicios y los Materiales Entregables de los Servicios y el Licenciante y el Cliente colaborarán con diligencia comercial razonable para reanudar o reprogramar la actividad cancelada.

- 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,

e. Todos los Materiales Entregables de los Servicios desarrollados por el Licenciante de conformidad con una Orden de Trabajo serán propiedad del Licenciante, siempre que, por el presente documento, se conceda al Cliente una licencia no exclusiva e intransferible a fin de utilizar los Materiales Entregables de los Servicios exclusivamente para su negocio interno, con sujeción a las restricciones establecidas en el Contrato y en la Orden de Trabajo aplicable. Para mayor certeza, en la medida en que el Contrato contenga restricciones sobre el uso del Software por parte del Cliente, dichas restricciones se aplicarán igualmente a todos y cada uno de los Materiales Entregables del Software.

f. Procedimiento de cambio. Los costes y duraciones de los proyectos establecidos en una Orden de Trabajo se basan en el alcance, los requisitos y los supuestos definidos en el mismo. La variación en el alcance, los requisitos o los supuestos tendrá un impacto en el tiempo y el coste del proyecto. El Licenciante utiliza un procedimiento formal de control de cambios para responder y gestionar los cambios que inevitablemente pueden ocurrir durante la duración de un proyecto. El propósito de este procedimiento no es inhibir o evitar el cambio, sino más bien facilitarlo de manera ordenada. El procedimiento de control de cambios del Licenciante se resume a continuación:

- i. El Cliente o el Licenciante pueden iniciar una orden de cambio (por ejemplo, después de aprobar y realizar la parte de codificación personalizada del proyecto, el Cliente puede reconocer que es necesario realizar un cambio. El Cliente lo señalará al Licenciante lo antes posible.)
- ii. El Cliente trabajará con el Licenciante para documentar todos los cambios solicitados en el formulario de solicitud de cambio estándar del Licenciante ("**Formulario de Solicitud de Cambio**"). Esta documentación

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 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 purposed 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

incluirá una descripción del cambio, el motivo del cambio, las áreas afectadas, las horas estimadas, los costes y la fecha de finalización. El Licenciante enviará cada Formulario de Solicitud de Cambio al Cliente para su revisión y aprobación antes de que se inicie cualquier trabajo sobre el cambio. Asimismo, el Licenciante revisará y aprobará los cambios antes de que se inicie cualquier trabajo.

- iii. En el supuesto de que las partes no estén de acuerdo sobre los cambios propuestos, cada Parte, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al informe del problema, nombrará a un Directivo Superior con poder de decisión para cada una de las Partes respectivas. Los Directivos Superiores se reunirán y llegarán a una decisión de mutuo acuerdo. Los resultados de la reunión se documentarán y archivarán en la biblioteca del proyecto y las fechas clave se ajustarán en consecuencia.

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.