

MASTER SOLUTION AGREEMENT Terms and Conditions	RAAMOVEREENKOMST (MASTER SOLUTION AGREEMENT) Algemene Voorwaarden
<p>These Master Solution Agreement Terms and Conditions are entered into by and between your company (“Customer”) and the applicable Aptean entity (“Licensor,” and together with Customer, the “Parties”), both of whose details are set out in the applicable Order Form or framework agreement. These Master Solution Agreement Terms and Conditions, together with all amendments thereto, Statements of Work and Order Forms are collectively referred to as this “Agreement”)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Exhibit A - Professional Services Terms: Exhibit A sets forth the terms and conditions under which Licensor will provide Professional Services under a Statement of Work or Order Form in connection with the Agreement. 2. Exhibit B - Software License Terms: Exhibit B sets forth the terms and conditions governing Customer’s license of Software as indicated on the applicable Order Form. 3. Exhibit C – Terms Applicable to Subscription Services: Exhibit C sets forth the terms and conditions governing Customer’s use of Subscription Services, as indicated on the applicable Order Form. 4. Exhibit D – Data Privacy and appendix <p>By signing each Order Form you are agreeing that the Agreement governs the Order Form and the purchase and/or license of the Software, Subscription, Maintenance and/or Professional</p>	<p>Deze algemene voorwaarden inzake de Raamovereenkomst worden door en tussen uw bedrijf (“Klant”) en de toepasselijke entiteit van Aptean (“Licentiegever”, en tezamen met Klant: “Partijen”) aangegaan. De gegevens van beide Partijen zijn op het desbetreffende Opdrachtformulier (<i>Order Form</i>) of in de desbetreffende raamovereenkomst (<i>framework agreement</i>) opgenomen. Deze voorwaarden inzake de Raamovereenkomst, tezamen met alle wijzigingen daarop, Werkomschrijvingen (<i>Statements of Work</i>) en Opdrachtformulieren, zijn gezamenlijk te noemen: deze “Overeenkomst”:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bijlage A – Voorwaarden Professionele Dienstverlening: in bijlage A zijn de voorwaarden opgenomen waaronder Licentiegever ingevolge een Werkomschrijving of Opdrachtformulier in verband met de Overeenkomst Professionele Diensten verleent. 2. Bijlage B – Voorwaarden Softwarelicenties: in bijlage B zijn de voorwaarden opgenomen die van toepassing zijn op de licentie van Klant voor Software, zoals op het desbetreffende Opdrachtformulier is aangegeven. 3. Bijlage C – Voorwaarden inzake Abonnementdiensten: in bijlage C zijn de voorwaarden opgenomen die van toepassing zijn op het gebruik door Klant van Abonnementdiensten, zoals op het desbetreffende Opdrachtformulier is aangegeven. 4. Bijlage D – Gegevensbescherming en appendix

Services thereunder, confirming that you are authorized to do so and agreeing that each Order Form shall incorporate the Agreement, except to the extent (if any) that the Agreement is expressly varied within any Order Form or amendment.

This Agreement has been construed in the English language, and the English version is considered guiding. Upon Customer's request, and solely for Customer's convenience, a translation of this Agreement will be provided. Such translation serves for information purposes only. The English version prevails over any translations. In the event of disputes over interpretation, the English text will prevail over the translated text.

1. Definitions.

- a. **"Affiliate"** means any entity directly or indirectly controlling, controlled by or under common control by another entity. For purposes of this definition, "control" means the possession, directly or indirectly, of the power to direct or cause the direction of the management and policies of another entity, whether through the ownership of voting securities, by contract or otherwise, and the terms "controlling" and "controlled" have meanings correlative to the foregoing.
- b. **"Customer Data"** means any data, information or material provided to Licensor or uploaded to the Subscription Services by or on behalf of Customer in the course of Customer using the Subscription Services, which may or may not include personal data, as applicable.
- c. **"Customer Equipment"** means Customer's computer hardware, software and network infrastructure used to access the Service.
- d. **"Customer Error Incident"** means any Service unavailability related to Customer's applications, Customer Data, Customer's Equipment, or the acts

Door ondertekening van het Opdrachtformulier stemt u ermee in dat de Overeenkomst op het Opdrachtformulier en op de aankoop en/of licentie van de Software en de Abonnementen- en Onderhoudsdiensten en/of de Professionele Diensten ingevolge de Overeenkomst van toepassing is, bevestigt u dat u bevoegd bent tot ondertekening en stemt u ermee in dat de Overeenkomst deel uitmaakt van ieder Opdrachtformulier, behoudens voor zover op een Opdrachtformulier of in een wijziging uitdrukkelijk van de Overeenkomst wordt afgeweken.

De originele versie van de Overeenkomst is in de Engelse taal opgesteld en de Engelse versie is leidend. Op verzoek van de Klant, en uitsluitend voor het gemak van de Klant, is deze vertaling van de Overeenkomst verstrekt. Deze vertaling dient uitsluitend ter informatie. De Engelse versie prevaleert boven alle vertalingen. In het geval van geschillen omtrent de interpretatie van de Overeenkomst, zal de Engelse tekst prevaleren boven de vertaalde tekst.

1. Begripsbepalingen.

- a. **"Gelieerde Onderneming"**: iedere entiteit die direct of indirect zeggenschap heeft over of onder (gezamenlijke) zeggenschap staat van een andere entiteit. Voor de toepassing van deze definitie betekent "zeggenschap" het directe of indirecte bezit van de bevoegdheid om de bedrijfsvoering en het beleid van een andere entiteit te (doen) bepalen middels het bezit van stemgerechtigde effecten, uit hoofde van een overeenkomst of anderszins.
- b. **"Klantgegevens"**: alle gegevens, informatie of materiaal dat door of namens Klant in de loop van het gebruik door Klant van de

or omissions of any User of the Service that cause a disruption or error in Service.

e. **“Customer Materials”** means any data or materials, provided by Customer, that are used in connection with the Software or Service Deliverables, such as technical information and functional specifications, user data, logos, photographs, compilations of facts, artwork, animations, video or audio files, or source materials for any of the foregoing.

f. **“Documentation”** means any technical manuals, training materials, user documentation or other written materials relating to the operation and functionality of the Software that Licensor may provide to Customer.

g. **“Equipment”** means those items of third-party hardware, equipment, or accessories specified on an applicable Order Form to be purchased by Customer and sold by Licensor. The purchase price for the Equipment shall be as set forth on the applicable Order Form.

h. **“Intellectual Property Rights”** means copyrights, trademarks, service marks, patents, trade secrets, database rights, design rights and other related proprietary or statutory rights that have been or subsequently exist pursuant to all applicable statutes, laws, regulations, treaties or common law in any country or jurisdiction in the world, now or hereafter existing, and whether or not perfected, filed or recorded.

i. **“Internet Disruptions”** means an action or inactions of an internet service provider that produces situations in which Customer’s connections to the internet may be impaired or disrupted, which may affect Customer’s access to the Service or Software.

j. **“License Configuration”** means the particular components, license metrics, optional modules and languages of the Software licensed hereunder as

Abonnementsdiensten aan Licentieggever worden verstrekt of naar de Abonnementsdiensten worden geüpload, waaronder, al naargelang van toepassing, tevens persoonsgegevens kunnen vallen.

c. **“Klantapparatuur”**: de computerhardware en -software en netwerkinfrastructuur van Klant die worden gebruikt om toegang tot de dienst te krijgen.

d. **“FoutincidentbijKlant”**: iedere onbeschikbaarheid van een dienst die betrekking heeft op toepassingen van Klant, Klantgegevens, Klantapparatuur of een handelen of nalaten door een Gebruiker van de dienst waardoor een storing of fout in de dienst ontstaat.

e. **“Klantmateriaal”**: alle door Klant verstrekte gegevens of materialen die in samenhang met de Software of de te Leveren Diensten worden gebruikt, zoals technische informatie en functionele specificaties, gebruikersgegevens, logo’s, foto’s, feitencompilaties, artistieke prestaties, animaties, video- of audiobestanden of bronmateriaal voor het voorgaande.

f. **“Documentatie”**: alle technische handleidingen, trainingsmaterialen, gebruikersdocumentatie of andere schriftelijke materialen met betrekking tot de werking en functionaliteit van de Software die door Licentieggever aan Klant kunnen worden verstrekt.

g. **“Apparatuur”**: de hardware, apparatuur of accessoires van derden die op het desbetreffende Opdrachtformulier worden vermeld en die door Klant worden afgenomen en door Licentieggever worden verkocht. De aanschafprijs van de Apparatuur wordt op het desbetreffende Opdrachtformulier vermeld.

h. **“IntellectueleEigendomsrechten”**: auteursrechten, handelsmerken, dienstmerken, octrooien, bedrijfsgeheimen, databankrechten, modelrechten en andere daaraan gerelateerde

set forth in the Order Form. License metrics may include, but are not limited to:

- i. **“Concurrent User License”** the maximum number of users that may access the Software at any one time.
- ii. **“Named User License”** means any individual for whom there is a unique user login account permitting such individual to access and use a component of the Software. Each Named User must be assigned a user login account and may not permit more than one person to use this user login to access or use the Software.
- iii. **“Transaction, Server, Device, Database or Application License”** a specified number of transactions, servers, databases, applications, or other metric as set forth in the Order Form that Customer may use with the Software.
- k. **“Licensor Products and Services”** means Software (including License Configuration), Subscription Services, Professional Services, Service Deliverables, Maintenance Services, training services, Documentation, Equipment and other products and services provided by Licensor under the Agreement.
- l. **“Licensor Related Parties”** means, collectively, Licensor, its Affiliates, and their respective members, shareholders, partners, owners, officers, directors, employees, licensors, agents and representatives.
- m. **“Login”** means the username and password assigned by Customer for each User.
- n. **“Maintenance Releases”** means Software updates or version releases, including bug fixes, maintenance, support, modifications, additions and enhancements developed after the Effective Date of the applicable Order Form that Licensor generally makes available to its customers as part of Maintenance Services.
- o. **“Maintenance Services”** means the maintenance

eigendomsrechten of wettelijke rechten die op grond van alle toepasselijke statuten, wetgeving, regelgeving, verdragen of gemeenrecht in een land of rechtsgebied waar ook ter wereld thans of in de toekomst bestaan, ongeacht of deze zijn vervolmaakt, gedeponereerd of vastgelegd.

i. **“Internetstoringen”**: handelen of nalaten van een internetprovider waardoor een situatie ontstaat waarin de verbinding van Klant met het internet wordt aangetast of verstoord, wat mogelijk invloed heeft op de toegang van Klant tot de dienst of de Software.

j. **“Licentieconfiguratie”**: de specifieke onderdelen, licentie-eenheden, optionele modules en talen van de Software waar ingevolge de Overeenkomst een licentie voor wordt verleend, zoals op het Opdrachtformulier wordt vermeld. De licentie-eenheden omvatten onder meer, maar zijn niet beperkt tot:

i. **“LicentievoorGelijktijdigeGebruikers”**: het maximale aantal gebruikers dat op enig moment toegang heeft tot de Software.

ii. **“LicentievoorSpecifiekeGebruiker”**: licentie voor iemand die een uniek inlogaccount heeft waarmee diegene toegang heeft tot een onderdeel van de Software en dat onderdeel kan gebruiken. Aan iedere Specifieke Gebruiker dient een inlogaccount voor gebruikers te worden toegekend en niet meer dan één persoon mag dit account gebruiken om toegang te krijgen tot de Software en de Software te gebruiken.

iii. **“Transactie-, Server-, Apparaat-, Database-ofApplicatielicentie”**: een gespecificeerd aantal transacties, servers, databases, applicaties of andere eenheid, zoals vermeld op het Opdrachtformulier, dat Klant met de Software kan gebruiken.

k. **“ProductenenDienstenvanLicentiegever”**: Software (met inbegrip van de Licentieconfiguratie),

and support services provided to Customer by Licensor according to Licensor's maintenance and support policy for the applicable Software.

p. "**Maintenance Term**" means the term during which Maintenance Services will be provided as set forth in an Order Form or applicable renewal agreement.

q. "**Order Form**" means Licensor's order form signed by the Parties whereby Licensor agrees to supply certain Software, Subscription Services, Maintenance Services, Professional Services, Equipment or other products or services pursuant to the terms and conditions of the Agreement.

r. "**Professional Services**" means services provided to Customer by Licensor in accordance with the Agreement and the applicable Statement of Work or Order Form.

s. "**Service Deliverables**" means the items to be delivered to Customer in connection with the Professional Services pursuant to a Statement of Work or Order Form, not including Software.

t. "**Software**" means those components of proprietary Licensor software and Third Party Software, if any, in either executable code or object code format, as set forth in an Order Form.

u. "**Subscription Services**" means the hosted, on-demand or web-based services offered by Licensor as set forth in an Order Form.

v. "**Subscription Term**" means the term during which Customer receives Subscription Services.

w. "**Statement of Work**" or "**SOW**" means an agreement between the Parties setting forth the agreed upon scope of the Professional Services, Service Deliverables, estimated hours/work effort, billing rates and other pricing information, project schedule (if applicable) and estimated delivery dates.

x. "**Third Party Software**" means software or data supplied by third parties that Licensor resells,

Abonnementsdiensten, Professionele Diensten, te Leveren Diensten, Onderhoudsdiensten, trainingsdiensten, Documentatie, Apparatuur en andere producten en diensten die ingevolge de Overeenkomst door Licentiegever worden verstrekt.

l. "**AanLicentiegeverVerbondenPartijen**":

Licentiegever, de aan haar Gelieerde Ondernemingen en hun respectieve leden, aandeelhouders, partners, eigenaars, functionarissen, bestuurders, werknemers, licentiegevers, gemachtigden en vertegenwoordigers gezamenlijk.

m. "**Login**": de gebruikersnaam die en het wachtwoord dat door Klant aan iedere Gebruiker wordt toegekend.

n. "**Onderhoudsreleases**": Software-updates of nieuwe versies, met inbegrip van bugfixes, onderhoud, ondersteuning, aanpassingen, aanvullingen en verbeteringen, die na de ingangsdatum van het desbetreffende Opdrachtformulier worden ontwikkeld en die Licentiegever over het algemeen in het kader van de Onderhoudsdiensten aan haar klanten ter beschikking stelt.

o. "**Onderhoudsdiensten**": de onderhouds- en ondersteuningsdiensten die conform het onderhouds- en ondersteuningsbeleid van Licentiegever voor de desbetreffende Software door Licentiegever aan Klant worden verleend.

p. "**Onderhoudsperiode**": de periode waarin de Onderhoudsdiensten worden verleend, zoals op een Opdrachtformulier of in een desbetreffende verlengingsovereenkomst wordt vermeld.

q. "**Opdrachtformulier**": het door Partijen ondertekende opdrachtformulier van Licentiegever, waarin Licentiegever ermee instemt om op grond van de voorwaarden in de Overeenkomst bepaalde Software, Abonnementsdiensten, Onderhoudsdiensten, Professionele Diensten,

distributes or otherwise provides access to as part of the Software. Customer's use of Third Party Software is governed by (i) the license terms that either come with the Third Party Software, or (ii) are made available to Customer at legal.aptean.com accessed through the following link

<https://legal.aptean.com/> which are incorporated herein by reference or (iii) are published by the applicable Third Party Software owner.

y. **"User"** means any individual accessing or using the Software or Subscription Services.

2. Delivery of Software. The Software shall be deemed accepted by Customer upon electronic availability. Notwithstanding the foregoing, in the event any component of the Software is physically shipped, the Parties hereby agree that delivery of such Software shall be F.O.B. shipping point.

3. Payment Terms.a. Customer agrees to provide Licensor with complete and accurate billing and contact information. This information includes Customer's legal company name, street address, e-mail address, and name and telephone number of an authorized billing contact.

b. Unless otherwise set forth in an Order Form, all payments are due within thirty (30) days of the invoice date. Except as expressly provided, all such payments are non-refundable. Invoices are not subject to offset or reduction by Customer unless approved in writing by Licensor. Customer agrees to pay a finance charge equal to the lesser of one and one-half percent (1.5%) per month or the maximum rate permitted by law on all past due amounts. Payment terms in the Agreement are subject to credit approval in Licensor's reasonable discretion and may be changed based on Customer's financial position or payment history. Customer shall reimburse Licensor for any of Licensor's reasonable

Apparatuur of andere producten of diensten te leveren.

r. **"ProfessioneleDiensten"**: diensten die in overeenstemming met de Overeenkomst en de desbetreffende Werkomschrijving of het desbetreffende Opdrachtformulier door Licentieggever aan Klant worden verleend.

s. **"TeLeverenDiensten"**: de zaken die in verband met de Professionele Diensten op grond van een Werkomschrijving of Opdrachtformulier aan Klant dienen te worden geleverd, met uitzondering van Software.

t. **"Software"**: die onderdelen van de eigen software van Licentieggever en eventuele Software van Derden in uitvoerbare code of objectcode die op een Opdrachtformulier worden vermeld.

u. **"Abonnementsdiensten"**: de door Licentieggever gehoste on-demand diensten of internetdiensten die op een Opdrachtformulier worden vermeld.

v. **"Abonnementsperiode"**: de periode waarin Klant Abonnementsdiensten ontvangt.

w. **"Werkomschrijving"**: een overeenkomst tussen Partijen waarin de overeengekomen omvang van de Professionele Diensten, te Leveren Diensten, geschatte uren/arbeidsinspanning, tarieven en andere prijsinformatie, projectplanning (indien van toepassing) en geschatte leverdata worden vermeld.

x. **"Software van Derden"**: betekent software of gegevens geleverd door derden die Licentieggever doorverkoopt, distribueert of op andere wijze toegang toe verschaft als onderdeel van de Software. Het gebruik door de Klant van Software van Derden wordt beheerst door (i) de licentievoorwaarden die ofwel met de Software van Derden worden meegeleverd, of (ii) aan de Klant ter beschikking worden gesteld op legal.aptean.com, te bereiken via de volgende link

<https://legal.aptean.com/>, die hierin door middel

costs of collecting past due amounts. All pricing terms are confidential, and Customer agrees not to disclose them to any third party.

c. All prices and payments in the Agreement are exclusive of all taxes, and Customer agrees to pay all national, state and local sales, use, value-added, withholding and other taxes, customs duties and similar tariffs and fees based on the Software, and other services provided hereunder, other than taxes imposed on Licensor's net income. At Licensor's request, Customer shall furnish Licensor proof of payment of such taxes.

4. Ownership and Copyright.

a. Software and Service Deliverables. All right, title and interest (including all Intellectual Property Rights) in and to the Software, Subscription Services, Service Deliverables, Documentation provided by Licensor are owned by Licensor or its suppliers, as applicable, and are protected by intellectual property laws, including copyright, patent, trademark, and/or trade secret laws. The Agreement is not a sale and does not convey to Customer any rights of ownership in or related to the Software, Subscription Services, Documentation, Proprietary Technology or the Intellectual Property Rights owned by Licensor and its suppliers. 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. Any rights not expressly granted herein are reserved to Licensor and its licensors. Professional Services and Service Deliverables provided by Licensor to Customer are not performed on a "work for hire" basis.

van verwijzing zijn opgenomen of (iii) worden gepubliceerd door de toepasselijke eigenaar van de Software van Derden.

y. "**Gebruiker**": iedere persoon die zich toegang verschaft tot de Software of de Abonnementdiensten of die hier gebruik van maakt.

2. Levering van Software. De Software wordt op het moment van elektronische beschikbaarheid geacht door Klant te worden aanvaard. Niettegenstaande het bovenstaande komen Partijen hierbij overeen dat ingeval een onderdeel van de Software fysiek wordt verzonden, levering van die Software vrij aan boord verzendpunt (*'FOB shipping point'*) geschiedt.

3. Betalingsvoorwaarden.a. Klant stemt ermee in aan Licentieggever volledige en juiste facturatie- en contactgegevens te verstrekken. Deze gegevens betreffen onder meer de geregistreerde bedrijfsnaam van Klant, straat en huisnummer, e-mailadres, en naam en telefoonnummer van een ten behoeve van de facturatie gemachtigde contactpersoon.

b. Tenzij op een Opdrachtformulier anders wordt vermeld, dienen alle betalingen binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum te worden voldaan. Behoudens voor zover uitdrukkelijk anders is bepaald, zijn dergelijke betalingen nimmer restitueerbaar. Klant mag op facturen geen verrekening of inhouding toepassen, tenzij dit schriftelijk door Licentieggever is goedgekeurd. Klant stemt ermee in over alle achterstallige bedragen rente te betalen ten bedrage van anderhalf procent (1,5%) per maand of, indien dit minder is, het wettelijk maximaal toegestane tarief. De betalingsvoorwaarden in de Overeenkomst zijn onderworpen aan de kredietacceptatie die naar het eigen redelijke inzicht van Licentieggever plaatsvindt

b. Customer Materials. Subject to Section 4(a), all right, title and interest (including all Intellectual Property Rights) in and to the Customer Materials are owned by Customer or Customer's suppliers.

5. Warranty.

a. Representations and Warranties. Each Party represents and warrants that it has the legal power and authority to enter into the Agreement.

Customer represents and warrants that Customer has neither falsely identified itself nor provided any false information to Licensor and that Customer's billing information is correct.

b. Limited Warranty. For a period of ninety (90) days following the effective date of the Order Form in which Customer licenses new Software or purchases additional Subscription Services ("**Warranty Period**"), Licensor warrants that the Software (excluding Third Party Software) and/or Subscription Services, will in all material respects conform to and perform in accordance with Licensor's respective published Documentation. Customer must report any breach of the foregoing warranty to Licensor pursuant to Section 10(d) within the Warranty Period. Delivery of revisions, enhancements, upgrades, and new versions of the Software to Customer shall not restart or otherwise affect the Warranty Period. Customer's exclusive remedy for a breach of this warranty during the Warranty Period is the correction of any material reproducible nonconformity in the Software so that it conforms to this warranty. Customer's use of the Software and or Subscription Services in breach of the Agreement shall immediately void the Software Warranty. Notwithstanding anything in the Agreement to the contrary, Licensor does not warrant the Third Party Software, but Licensor will use commercially reasonable efforts to pass on to Customer the benefits of any warranties Licensor

en kunnen op basis van de vermogenstoestand of het betaaldedrag van Klant worden gewijzigd. Klant vergoedt aan Licentiegever alle redelijke kosten die voor de invordering van achterstallige bedragen door Licentiegever worden gemaakt. Alle tariefvoorwaarden zijn vertrouwelijk; Klant stemt ermee in deze niet aan derden bekend te maken.

c. Alle prijzen en betalingen in de Overeenkomst zijn exclusief alle belastingen. Klant stemt ermee in alle nationale, statelijke en lokale omzet-, gebruiks- en bronbelasting, belasting over de toegevoegde waarde en andere belastingen, douanerechten en soortgelijke tarieven en heffingen vanwege de Software en andere ingevolge de Overeenkomst verleende diensten te betalen, met uitzondering van belastingen die over de nettowinst van Licentiegever worden geheven. Op verzoek van Licentiegever verstrekt Klant aan Licentiegever bewijs van de afdracht van deze belastingen.

4. Eigendom en auteursrecht.

a. Software en te Leveren Diensten. Alle rechten op, eigendom van en belangen bij (met inbegrip van alle Intellectuele Eigendomsrechten) de door Licentiegever geleverde Software, Abonnementsdiensten, te Leveren Diensten en Documentatie zijn eigendom van Licentiegever of haar leveranciers, al naargelang van toepassing, en worden beschermd door wetgeving op het gebied van intellectuele eigendom, met inbegrip van wetgeving op het gebied van auteursrechten, octrooien, handelsmerken en/of bedrijfsgeheimen. De Overeenkomst betreft geen verkoop en houdt niet in dat eigendomsrechten op of met betrekking tot de Software, Abonnementsdiensten, Documentatie, Beschermd Technologie of de Intellectuele Eigendomsrechten in het bezit van Licentiegever en haar leveranciers aan Klant worden toegekend. Alle op grond van een

has received from the Third Party Software vendors. Customer acknowledges and agrees that any warranties for Third Party Software, if any, are made solely by the Third Party Software owner. If the provider of a Third Party Software ceases to make the Third Party Software available for interoperation with the Software features, Licensor may cease providing those Software features without entitling the Customer to any refund or other compensation.

c. Warranty Disclaimer. THE LIMITED WARRANTY EXPRESSLY SET FORTH IN SECTION 5(b) CONSTITUTES THE SOLE AND EXCLUSIVE WARRANTY GIVEN BY LICENSOR WITH RESPECT TO THE LICENSOR PRODUCTS AND SERVICES. LICENSOR HEREBY EXPRESSLY DISCLAIMS FOR ITSELF AND ITS LICENSORS AND THEIR RESPECTIVE SUPPLIERS ALL OTHER WARRANTIES OR CONDITIONS, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING but not limited to, the implied WARRANTIES and representations of FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, MERCHANTABILITY and non-infringement.

d. Customer acknowledges and agrees that the warranty set forth in Section 5(b) shall not apply to any Software or Service Deliverables delivered to Customer prior to the date of the Agreement, if applicable, by Licensor, its Affiliates or any of its respective predecessors.

6. Indemnification.

a. Claims Related to Software or Service Deliverables. Subject to Section 6(b) and Section 6(e), Licensor will, at its expense and under its control (including selection of counsel), defend and/or settle any claim, suit or proceeding brought by a third party (each, a “**Claim**”) against Customer, its Affiliates, or their respective officers, directors, employees and agents alleging that the Software (excluding Third Party Software), Subscription

Werkomschrijving door Licentiegever ontwikkelde te Leveren Diensten worden eigendom van Licentiegever, met dien verstande echter dat hierbij aan Klant een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie wordt verleend voor het gebruik (uitsluitend ten behoeve van zijn interne zakelijke doeleinden) van de te Leveren Diensten, met inachtneming van de beperkingen die in de Overeenkomst en de desbetreffende Werkomschrijving zijn opgenomen. Rechten die in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk worden verleend, zijn voorbehouden aan Licentiegever en haar licentiegevers. Professionele Diensten en te Leveren Diensten die door Licentiegever aan Klant worden geleverd, worden niet op basis van “werk gemaakt in dienstverband” (*work for hire*) uitgevoerd.

b. Klantmateriaal. Behoudens artikel 4 lid a zijn alle rechten op, eigendomstitels van en belangen bij (met inbegrip van alle Intellectuele Eigendomsrechten) het Klantmateriaal eigendom van Klant of de leveranciers van Klant.

5. Garantie.

a. Verklaringen en garanties. Iedere Partij verklaart en garandeert dat zij wettelijk bevoegd is de Overeenkomst aan te gaan. Klant verklaart en garandeert dat Klant zich niet als een ander heeft voorgedaan en geen onjuiste informatie aan Licentiegever heeft verstrekt en dat de facturatiegegevens van Klant juist zijn.

b. Beperkte garantie. Licentiegever garandeert dat de Software (met uitzondering van Software van Derden) en/of Abonnementsdiensten gedurende een periode van negentig (90) dagen na de ingangsdatum van het Opdrachtformulier waarmee Klant nieuwe Software in licentie krijgt of aanvullende Abonnementsdiensten afneemt (“**Garantieperiode**”) in alle wezenlijke opzichten overeenstemmen met en functioneren conform de

Services, Documentation or any Service Deliverable, as provided by Licensor, infringes any U.S., E.U., U.K. or Canadian copyright, trademark, trade secret or patent, as applicable, issued as of the Effective Date of the Order Form. In addition, Licensor will pay any final judgment awarded against Customer for such Claim or any settlement amount agreed to by Licensor.

b. Exclusions. Licensor will have no obligation under Section 6(a) with respect to any Claim arising out of or based upon: (i) Customer's modification of the Software or Service Deliverables; (ii) Customer's combination or use of the Software or Service Deliverable with programs not supplied or explicitly permitted by Licensor in writing; (iii) any use of the Software, Subscription Services or Service Deliverables that is not in accordance with the terms of the Agreement; (iv) Customer's use, reproduction or distribution of other than the most recent or a modified version of the Software or Service Deliverables provided by Licensor or available to Customer where such infringement would have been avoided by Customer's use or implementation of the most recent version of the Software or Service Deliverables; (v) Customer Materials used with or incorporated in the Software or a Service Deliverable; (vi) continued use of any infringing Software or Service Deliverable after being provided notice to cease use of such Software or Service Deliverable; (vii) Customer Data or Customer Equipment used with the Service; (viii) continued use of the Subscription Service after being provided notice to cease use of the Service.

c. Enjoinder. If Customer's use of the Software, Subscription Service or Service Deliverables is or, in Licensor's determination, is likely to be enjoined, Licensor may, at its option and expense, without limiting its indemnity obligations hereunder, procure the right for Customer to continue to use the

respectieve gepubliceerde Documentatie van Licentieggever. Klant dient een schending van de bovenstaande garantie op grond van artikel 10 lid d binnen de Garantieperiode bij Licentieggever te melden. Door de levering van herzieningen, verbeteringen, upgrades en nieuwe versies van de Software aan Klant vangt de Garantieperiode niet opnieuw aan en dit heeft evenmin op een andere wijze invloed op de Garantieperiode. Het exclusieve rechtsmiddel van Klant voor een schending van deze garantie gedurende de Garantieperiode is de zodanige correctie van een wezenlijke reproduceerbare non-conformiteit in de Software dat deze weer aan de garantie voldoet. Wanneer Klant de Software en/of Abonnementsdiensten in strijd met de Overeenkomst gebruikt, vervalt de softwaregarantie onmiddellijk. Niettegenstaande andersluidende bepalingen in de Overeenkomst geeft Licentieggever geen garanties af voor de Software van Derden, maar levert Licentieggever commercieel redelijke inspanningen om de voordelen van eventuele garanties die Licentieggever van de leveranciers van Software van Derden heeft ontvangen, aan Klant door te geven. Klant bevestigt en stemt ermee in dat eventuele garanties op Software van Derden uitsluitend door de eigenaar van de Software van Derden worden afgegeven. Indien de leverancier van software van derden de software van derden niet langer beschikbaar stelt voor interoperabiliteit met de softwarefuncties, kan de Licentieggever de levering van die softwarefuncties stopzetten zonder dat de Klant recht heeft op enige terugbetaling of andere compensatie.

c. Uitsluiting van garantie. DE UITDRUKKELIJK IN ARTIKEL 5 LID B OPGENOMEN BEPERKTE GARANTIE VORMT DE ENIGE EN EXCLUSIEVE GARANTIE DIE MET BETREKKING TOT DE PRODUCTEN EN DIENSTEN VAN LICENTIEGEGEVER

Software or Service Deliverables or modify the Software or Service Deliverables in a manner that has materially equivalent functionality so as to avoid such injunction. If the foregoing options are not available on commercially reasonable terms and conditions, Licensor may require the return of any such Software or Service Deliverables and refund to Customer amounts paid for such Software or Service Deliverables less a credit for use based on straight line depreciation applied on a quarterly basis over five (5) years from the date of initial delivery of the Software or a Service Deliverable.

d. Indemnification by Customer. Subject to Section 6(e), Customer shall, at Customer's expense, defend and/or settle any claim, suit or proceeding brought by a third party against Licensor Related Parties and arising out of or related to: (i) the Customer Materials (either alone or as incorporated into a Service Deliverable); (ii) Customer's unauthorized use of the Software and/or Service Deliverables; (iii) Customer's modification of the Software and/or Service Deliverables without Licensor's explicit written consent; (iv) Third Party Servicer's negligence, acts or omissions in connection with the Software and Service Deliverables; (v) the Customer Data or Customer Equipment; and (vi) Customer's unauthorized use of the Subscription Services. In addition, Customer will pay any judgment awarded against Licensor or any settlement amount agreed to by Customer and any authorized expenses incurred by Licensor.

e. Procedure. If a Party (the "**Indemnitee**") receives any notice of a Claim or other allegation with respect to which the other Party (the "**Indemnitor**") has an obligation of indemnity hereunder, then the Indemnitee will, in order to qualify for Indemnification under this Section 6, within twenty (20) days of receipt of such notice, give the

DOOR LICENTIEGEEVER WORDT AFGEGEVEN. ALLE OVERIGE UITDRUKKELIJKE OF IMPLICIETE GARANTIES OF VOORWAARDEN, WAARONDER, MAAR NIET BEPERKT TOT, DE IMPLICIETE GARANTIES EN VERKLARINGEN MET BETREKKING TOT GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, VERKOOPBAARHEID EN NIET-INBREUK, WORDEN HIERBIJ UITDRUKKELIJK DOOR LICENTIEGEEVER, ZOWEL VOOR ZICHZELF ALS VOOR HAAR LICENTIEGEVERS EN HUN RESPECTIEVE LEVERANCIERS, VAN DE HAND GEWEZEN.

d. Klant bevestigt en stemt ermee in dat de in artikel 5 lid b opgenomen garantie niet van toepassing is op eventuele Software of te Leveren Diensten die vóór de datum van de Overeenkomst door Licentieggever, de aan haar Gelieerde Ondernemingen of haar respectieve voorgangers aan Klant zijn geleverd.

6. Vrijwaring.

a. Vorderingen met betrekking tot Software of te Leveren Diensten. Behoudens artikel 6 lid b en artikel 6 lid e verdedigt Licentieggever zich voor eigen rekening en naar eigen inzicht (met inbegrip van de keuze van advocaten) tegen en/of schikt Licentieggever voor eigen rekening en naar eigen inzicht een door een derde ingestelde vordering of (gerechtelijke) procedure (ieder een "**Vordering**") tegen Klant, de aan hem Gelieerde Ondernemingen of hun respectieve functionarissen, bestuurders, werknemers en gemachtigden waarbij wordt gesteld dat de Software (met uitzondering van de Software van Derden), Abonnementdiensten, Documentatie of te Leveren Diensten, zoals door Licentieggever geleverd, inbreuk maken op een auteursrecht, handelsmerk, bedrijfsgeheim of octrooi in de Verenigde Staten, de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of Canada, al naargelang van toepassing, dat per de ingangsdatum van het

Indemnitor written notice, of such Claim or allegation setting forth in reasonable detail the facts and circumstances surrounding the claim. The Indemnitee will not make any payment or incur any costs or expenses with respect to such Claim, except as requested by the Indemnitor or as necessary to comply with this procedure. The Indemnitee will not make any admission of liability or take any other action that limits the ability of the Indemnitor to defend the Claim. The Indemnitor shall immediately assume the full control of the defense or settlement of such Claim or allegation, including the selection and employment of counsel, and shall pay all authorized and documented costs and expenses of such defense.

f. Exclusive Remedies. THE INDEMNITY AND OTHER REMEDIES SET FORTH IN THIS SECTION 6 SHALL BE THE EXCLUSIVE REMEDIES OF THE PARTIES WITH RESPECT TO ANY CLAIM FOR WHICH A PARTY HAS AN OBLIGATION OR INDEMNITY PURSUANT TO THIS SECTION 6.

7. Limitation of Liability.

a. IN NO EVENT SHALL LICENSOR OR LICENSOR RELATED PARTIES BE LIABLE FOR INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, CONSEQUENTIAL OR PUNITIVE DAMAGES, OR ANY DAMAGES FOR, OR COSTS INCURRED AS A RESULT OF, LOSS OF TIME, LOSS OR INACCURACY OF DATA, LOSS OF PROFITS OR REVENUE, LOSS OF GOOD WILL, BUSINESS INTERRUPTION, OR COST OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES, HOWEVER ARISING, EVEN IF LICENSOR HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

b. EXCEPT FOR PERSONAL INJURY OR DEATH CAUSED BY LICENSOR OR LICENSOR RELATED PARTIES' NEGLIGENCE, AND TO THE EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, IN NO EVENT

Oprichtingsformulier is verleend. Daarnaast betaalt Licentiegever een eventuele vergoeding waartoe Klant in een onherroepelijk vonnis betreffende die Vordering wordt veroordeeld of een schikkingsbedrag dat door Licentiegever wordt overeengekomen.

b. Uitsluitingen. Op Licentiegever rusten ingevolge artikel 6 lid a geen verplichtingen ten aanzien van Vorderingen die voortvloeien uit of zijn gebaseerd op: (i) een aanpassing door Klant van de Software of de te Leveren Diensten, (ii) het combineren of het gebruik door Klant van de Software of de te Leveren Dienst met programma's die niet door Licentiegever zijn geleverd of waarvoor Licentiegever niet uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verleend, (iii) gebruik van de Software, Abonnementdiensten of te Leveren Diensten dat niet in overeenstemming is met de voorwaarden van de Overeenkomst, (iv) het gebruik, de verveelvoudiging of de distributie van een andere dan de meest recente versie of een aangepaste versie van de Software of de te Leveren Diensten die door Licentiegever is geleverd of aan Klant ter beschikking staat, indien die inbreuk zou zijn voorkomen als Klant de meest recente versie van de Software of de te Leveren Diensten had gebruikt of geïnstalleerd, (v) Klantmateriaal dat wordt gebruikt met of wordt geïntegreerd in de Software of een te Leveren Dienst, (vi) het voortgezette gebruik van inbreukmakende Software of een te Leveren Dienst nadat een kennisgeving is ontvangen waarin wordt gesommeerd om het gebruik van die Software of te Leveren Dienst te staken, (vii) samen met de dienst gebruikte Klantgegevens of Klantapparatuur, of (viii) het voortgezette gebruik van de Abonnementdienst nadat een kennisgeving is ontvangen waarin wordt gesommeerd om het gebruik van de dienst te staken.

SHALL LICENSOR'S OR LICENSOR RELATED PARTIES' AGGREGATE, CUMULATIVE LIABILITY ARISING OUT OF OR RELATED TO THE AGREEMENT, WHETHER IN CONTRACT, TORT OR UNDER ANY OTHER THEORY OF LIABILITY, EXCEED THE GREATER OF THE AGGREGATE PAYMENTS MADE BY CUSTOMER DURING THE TWELVE (12) MONTH PERIOD IMMEDIATELY PRECEDING THE FIRST EVENT GIVING RISE TO SUCH CLAIM AND THE FEES PAID OR PAYABLE UNDER THE FIRST ORDER FORM.

8. Confidential Information.

a. "**Confidential Information**" means: (i) a Party's proprietary technology or computer software, in all versions and forms of expression, whether or not the same has been patented or the copyright thereto registered, is the subject of a pending patent or registration application, or forms the basis for a patentable invention (collectively the "**Proprietary Technology**"); (ii) manuals, notes, documentation, technical information, drawings, diagrams, specifications, formulas or know-how related to any of the Proprietary Technology; (iii) information regarding current or proposed products, customers, contracts, the Agreement, business methods, financial data or marketing data, financial results and projections, company and market strategy, product and competitive sales analysis and plans, product or marketing plans, pricing plans or structures, personnel and recruiting matters, and future releases; and (iv) offers or proposals which are provided by a Discloser (as defined below), including the fees charged by Discloser and such Confidential Information is in written or other form.

b. A Party receiving Confidential Information ("**Recipient**") of the other Party ("**Discloser**") shall: (i) not disclose the Confidential Information to any third party at any time and Recipient shall limit

c. Tussenkomst. Indien het gebruik door Klant van de Software, Abonnementdienst of te Leveren Diensten wordt verboden of dit naar het oordeel van Licentiegever waarschijnlijk zal worden verboden, kan Licentiegever naar eigen keuze en voor eigen rekening, zonder beperking van haar vrijwaringsverplichtingen ingevolge de Overeenkomst, voor Klant het recht verkrijgen om het gebruik van de Software of te Leveren Diensten voort te zetten of de Software of te Leveren Diensten zodanig aanpassen dat de functionaliteit ervan wezenlijk hetzelfde is en het verbod niet meer van toepassing is. Indien de voorgaande mogelijkheden niet op commercieel redelijke voorwaarden beschikbaar zijn, kan Licentiegever verlangen dat de Software of te Leveren Diensten worden geretourneerd en aan Klant de voor die Software of te Leveren Diensten betaalde bedragen restitueren, verminderd met een korting voor gebruik op basis van lineaire afschrijving per kwartaal over een periode van vijf (5) jaar na de datum van oorspronkelijke levering van de Software of te Leveren Diensten.

d. Vrijwaring door Klant. Behoudens artikel 6 lid e verdedigt Klant zich voor eigen rekening tegen en/of schikt Klant voor eigen rekening een door een derde ingestelde vordering of (gerechtelijke) procedure tegen Aan Licentiegever Verbonden Partijen die voortvloeit uit of betrekking heeft op: (i) het Klantmateriaal (opzichzelfstaand of geïntegreerd in een te Leveren Dienst), (ii) onbevoegd gebruik door Klant van de Software en/of de te Leveren Diensten, (iii) een door Klant gedane aanpassing aan de Software en/of de te Leveren Diensten zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Licentiegever, (iv) nalatigheid, handelen of nalaten van een externe dienstverlener in verband met de Software en de te Leveren Diensten, (v) de Klantgegevens of het

disclosure of Confidential Information within its own organization to its employees or its legal, financial and accounting advisors having a need to know and who have agreed to be bound by the terms of the Agreement; and (ii) protect the confidentiality of the Confidential Information with at least the same degree of care as Recipient uses to protect its own Confidential Information of a like nature, but no less than a reasonable degree of care. Recipient shall be entitled to disclose Confidential Information solely to the extent necessary to comply with a court order or as otherwise required by law or by a regulatory agency or government body, provided that Recipient shall first give notice to Discloser so as to allow Discloser a reasonable opportunity to obtain a protective order for protecting the confidentiality of such information (unless such notice would violate applicable law). If such protective order is not obtained, Recipient agrees to disclose only that portion of the Confidential Information which it is legally required to disclose. Recipient shall immediately notify Discloser of any actual or suspected unauthorized disclosure of Confidential Information. For the avoidance of doubt, the Customer may disclose the Agreement without notice to Licensor in order to comply with applicable law.

c. The obligations described in Section 8(b) impose no obligation upon Recipient with respect to any Confidential Information that (i) is or becomes a matter of public knowledge through no fault of Recipient; (ii) is rightfully received by Recipient from a third party without a duty of confidentiality to a third party by, or with the written authorization of, Discloser; (iii) is disclosed by Discloser without a duty of confidentiality; or (iv) is independently developed by Recipient. The burden of proving any of the above exemptions is on Recipient.

Klantmateriaal, en (vi) onbevoegd gebruik door Klant van de Abonnementsdiensten. Daarnaast betaalt Klant een eventuele vergoeding waartoe Licentiegever in een vonnis wordt veroordeeld of een schikkingsbedrag dat door Klant wordt overeengekomen en eventuele door Licentiegever gemaakte geoorloofde onkosten.

e. Procedure. Indien een Partij (de "**Gevrijwaarde Partij**") een kennisgeving ontvangt van een Vordering of andere beschuldiging ten aanzien waarvan de wederpartij (de "**Vrijwarende Partij**") ingevolge de Overeenkomst een vrijwaringsverplichting heeft, dient de Gevrijwaarde Partij, teneinde ingevolge dit artikel 6 voor vrijwaring in aanmerking te komen, binnen twintig (20) dagen na ontvangst van die kennisgeving aan de Vrijwarende Partij een schriftelijke kennisgeving van die Vordering of beschuldiging te doen toekomen waarin tot in redelijke mate van detail de feiten en omstandigheden met betrekking tot de aanspraak worden vermeld. De Gevrijwaarde Partij doet ten aanzien van die Vordering geen betaling en maakt ten aanzien daarvan geen (on)kosten, behoudens voor zover de Vrijwarende Partij hierom verzoekt of voor zover nodig is om aan deze procedure te voldoen. De Gevrijwaarde Partij erkent geen aansprakelijkheid en handelt ook niet op een andere wijze waardoor het vermogen van de Vrijwarende Partij om zich tegen de Vordering te verweren, wordt aangetast. De Vrijwarende Partij neemt onverwijld de volledige regie over de verdediging of schikking van die Vordering of beschuldiging op zich, met inbegrip van de keuze en inzet van advocaten, en betaalt alle geoorloofde en gedocumenteerde (on)kosten van dat verweer.

f. Enige rechtsmiddelen. DE IN DIT ARTIKEL 6 OPGENOMEN VRIJWARING EN OVERIGE RECHTSMIDDELEN ZIJN DE ENIGE RECHTSMIDDELEN VAN PARTIJEN TEN AANZIEN

d. Upon the written request of Discloser, Recipient shall immediately destroy or return to Discloser, as requested by Discloser, all Confidential Information of Discloser in its possession, together with all records in any manner pertaining to any of Discloser's Confidential Information and, upon request, provide a certificate from an authorized officer of completion of the foregoing.

e. The terms set forth in this Section 8 replace any prior non-disclosure or similar confidentiality agreement executed between the Parties.

9. Term and Termination

a. Term. The Agreement shall commence on the Effective Date of the Order Form and remain in force until terminated pursuant to Section 9(b). Conversely, the term for Maintenance Services, Hosting Services, Subscription Services and any License term shall be limited to the specific period set forth in the Order Form, or other agreement between the Parties, subject to any renewals. Upon expiration of any term set forth below, the corresponding Maintenance Services, Hosting Services, Subscription Service and/ or term license shall automatically renew for a successive one-year periods, unless Customer provides Licensor with at least ninety (90) days' advance written notice prior to the expiration of the then current term that such party desires not to renew. Licensor shall invoice Customer on an annual basis in advance for each annual renewal period. Fees for all annual renewal periods will be due within thirty (30) days of receipt of the corresponding invoice or the day prior to the contract renewal date, whichever is sooner, and all such payments are non-refundable. The right for Customer to in whole or in part dissolve this Agreement within the meaning of article 6:265 of the Dutch Civil Code, is hereby excluded by contract.

VAN VORDERINGEN WAARVOOR EEN PARTIJ OP GROND VAN DIT ARTIKEL 6 EEN VERPLICHTING HEEFT OF IS GEVRIJWAARD.

7. Beperking van aansprakelijkheid.

a. LICENTIEGEVER EN AAN LICENTIEGEVER VERBONDEN PARTIJEN ZIJN ONDER GEEN BEDING AANSPRAKELIJK VOOR INDIRECTE, INCIDENTELE OF BIJZONDERE SCHADE, GEVOLGSCHADE OF VOOR PUNITIEVE SCHADEVERGOEDINGEN OF SCHADEVERGOEDINGEN DIE ALS VOORBEELDFUNCTIE DIENEN, DAN WEL VOOR SCHADEVERGOEDINGEN OF GEMAAKTE KOSTEN DIE HET GEVOLG ZIJN VAN TIJDSVERLIES, GEGEVENSVERLIES OF ONJUISTHEID VAN GEGEVENS, WINST- OF OMZETDERVING, VERLIES VAN GOODWILL, BEDRIJFSSTAGNATIE OF KOSTEN VOOR HET VERKRIJGEN VAN VERVANGENDE GOEDEREN OF DIENSTEN, ONGEACHT HOE DEZE ONTSTAAN, OOK NIET WANNEER LICENTIEGEVER VAN DE MOGELIJKHEID VAN DEZE SCHADE OF SCHADEVERGOEDINGEN OP DE HOOGTE IS GESTELD.

b. BEHOUDENS LICHAMELIJK LETSEL OF OVERLIJDEN DAT DOOR NALATIGHEID ZIJDENS LICENTIEGEVER OF AAN LICENTIEGEVER VERBONDEN PARTIJEN IS VEROORZAAKT, EN VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR DE TOEPASSELIJKE WETGEVING, BEDRAAGT DE TOTALE, CUMULATIEVE AANSPRAKELIJKHEID VAN LICENTIEGEVER OF AAN LICENTIEGEVER VERBONDEN PARTIJEN DIE VOORTVLOEIT UIT OF BETREKKING HEEFT OP DE OVEREENKOMST, ONGEACHT OF DEZE UIT HOOFDE VAN EEN OVEREENKOMST, UIT ONRECHTMATIGE DAAD OF UIT EEN ANDERE AANSPRAKELIJKHEIDSGROND VOORTVLOEIT, ONDER GEEN BEDING MEER DAN HET TOTAALBEDRAG AAN BETALINGEN DIE DOOR

b. Termination. If either Party fails to materially comply with any of the terms and conditions of the Agreement and such Party fails to correct such non-compliance within thirty (30) days following written notice thereof ("**Cure Period**") by the other Party (the "**Non-Breaching Party**"), then such Non-Breaching Party may terminate the Agreement with written notice to the other Party. Failure to make timely payments is a material breach of the Agreement. Subject to applicable law, either Party may terminate the Agreement with written notice to the other Party (the "**Affected Party**") if: (i) a receiver is appointed for the Affected Party or Affected Party's property; (ii) Affected Party makes an assignment for the benefit of Affected Party's creditors; (iii) any proceedings are commenced by, for or against the Affected Party under any bankruptcy, insolvency or debtor's relief law; or (iv) the Affected Party commences steps to liquidate, dissolve or wind-up its business. Licensor may, at its sole discretion, temporarily suspend Customer's rights to any Software, service or deliverable prior to exercising its right to terminate the Agreement pursuant to this Section 9(b).

c. Effect upon Termination. Upon termination of the Agreement, all licenses granted herein shall automatically cease and Customer shall discontinue all use of the Software, Subscription Services and Service Deliverables, and destroy any copies of Software or Service Deliverables in Customer's possession or control. Upon Licensor's request, Customer shall deliver to Licensor a certificate executed by an authorized officer of the Customer stating that Customer has destroyed all such copies of the Software and Service Deliverables. Any obligation of either Party which accrued prior to termination, including without limitation, any payment due and owing, and Sections 1 (Definitions), 3 (Payment Terms), 4

KLANT ZIJN GEDAAN GEDURENDE DE PERIODE VAN TWAALF (12) MAANDEN ONMIDDELIJK VOORAFGAAND AAN DE EERSTE GEBEURTENIS DIE AANLEIDING HEEFT GEGEVEN TOT DE VORDERING EN DE INGEVOLGE HET EERSTE OPDRACHTFORMULIER BETAALDE OF VERSCHULDIGDE VERGOEDINGEN.

8. **Vertrouwelijke Informatie.**

a. "**Vertrouwelijke Informatie**" betekent: (i) de beschermde technologie of computersoftware van een Partij, in alle versies en uitdrukkingsvormen, ongeacht of die is geöctrooieerd of het auteursrecht daarvoor is geregistreerd, het onderwerp is van een lopende octrooi- of registratieaanvraag of de basis vormt voor een octrooieerbare uitvinding (tezamen: de "**Beschermde Technologie**"), (ii) handleidingen, aantekeningen, documentatie, technische informatie, tekeningen, schematische voorstellingen, specificaties, formules of knowhow met betrekking tot de Beschermde Technologie, (iii) informatie betreffende bestaande of voorgestelde producten, klanten, contracten, de Overeenkomst, zakelijke werkwijzen, financiële informatie of marketinginformatie, financiële resultaten en prognoses, bedrijfs- en marktstrategieën, product- en concurrerende verkoopanalyses en -plannen, product- of marketingplannen, tarievenschema's of -constructies, personeels- en wervingszaken en toekomstige releases, en (iv) aanbiedingen of voorstellen die door een Verstrekker (zoals hierna gedefinieerd) worden verstrekt, met inbegrip van de vergoedingen die door Verstrekker in rekening worden gebracht, waarbij de Vertrouwelijke Informatie schriftelijk of in een andere vorm bestaat.

b. Een Partij die Vertrouwelijke Informatie ontvangt ("**Ontvanger**") van de wederpartij ("**Verstrekker**"): (i)

(Ownership and Copyright), 5 (Warranty), 6 (Indemnification), 7 (Limitation of Liability), 8 (Confidential Information), and 10 (Miscellaneous) shall survive. Termination of the Agreement shall also automatically terminate any active Statements of Work or Maintenance Terms.

d. Upon termination of the Subscription Term, Customer may request Customer Data within thirty (30) days of termination and Licensor will make available to Customer an electronic copy of the Customer Data for an additional fee. Subject to applicable law, Licensor will not provide Customer Data unless all amounts due and owing for the Subscription Services, including committed Subscription Services Fee for each Subscription Term, fees for the Professional Services or any other fee or charge associated with Customer's use of the Subscription Services have been paid by Customer. After such 30-day period, Licensor shall have no obligation to maintain or provide any Customer Data and may thereafter, unless legally prohibited, delete all Customer Data in its systems or otherwise in its possession or under its control.

10. Miscellaneous.

a. Audit. During the term of the Agreement and for a period of one (1) year following Termination, upon Licensor's request, but not more than twice each year and upon reasonable notice, Customer will permit Licensor to perform an audit of Customer's records and computer systems that are relevant to Customer's use of the Software or Equipment in order to confirm Customer's compliance with the Agreement. Licensor will conduct any audit during Customer's normal business hours. Customer will immediately pay Licensor the amount of any additional fees that are found to be payable under the Agreement as a result of any audit. If an audit reveals that Customer has underpaid any fees by

mag de Vertrouwelijke Informatie op geen enkel moment aan een derde verstrekken en dient de verstrekking van Vertrouwelijke Informatie binnen haar eigen organisatie te beperken tot haar werknemers of haar juridisch, financieel en administratief adviseurs die daarvan kennis moeten hebben en die ermee hebben ingestemd aan de voorwaarden van de Overeenkomst gebonden te zijn, en (ii) dient de vertrouwelijkheid van de Vertrouwelijke Informatie te beschermen met ten minste de mate van zorgvuldigheid die Ontvanger in acht neemt voor de bescherming van haar eigen Vertrouwelijke Informatie van gelijke aard, maar niet minder dan een redelijke mate van zorgvuldigheid. Ontvanger is uitsluitend gerechtigd Vertrouwelijke Informatie te verstrekken voor zover dat nodig is om aan een gerechtelijke beschikking te voldoen of zoals anderszins wettelijk vereist is of door een toezichthouder of overheidsinstantie wordt verlangd, met dien verstande dat Ontvanger eerst Verstrekker daarvan in kennis zal stellen, zodat Verstrekker redelijkerwijs in de gelegenheid wordt gesteld een voorlopige voorziening te verkrijgen ter bescherming van de vertrouwelijkheid van die informatie (tenzij een dergelijke kennisgeving in strijd zou zijn met de toepasselijke wetgeving). Ontvanger stemt ermee in dat indien deze voorlopige voorziening niet wordt verkregen, uitsluitend dat deel van de Vertrouwelijke Informatie wordt verstrekt dat Ontvanger wettelijk verplicht is te verstrekken. Ontvanger stelt Verstrekker onverwijld in kennis van iedere feitelijke of vermoede ongeoorloofde verstrekking van Vertrouwelijke Informatie. Voor alle duidelijkheid: Klant mag de Overeenkomst zonder kennisgeving aan Licentieggever openbaar maken om aan de toepasselijke wetgeving te voldoen.

c. De in artikel 8 lid b beschreven verplichtingen leggen aan Ontvanger geen verplichting op ten

more than five percent (5%) of the amount properly payable, then Customer will reimburse Licensor for Licensor's entire cost of conducting the audit.

b. Information Collection and Use. Notwithstanding anything to the contrary in the Agreement, Licensor may collect and disclose anonymized information about Customer's use of Licensor Products or Services. Customer hereby grants to Licensor a perpetual, non-cancelable, worldwide, royalty-free, non-exclusive right to utilize any anonymized Customer Data that arises from the use of the Licensor Products and Services by Customer whether disclosed on or prior to the Effective Date of the Order Form for any legitimate purpose, including the right to sublicense such data to third parties, subject to all legal restrictions regarding the use and disclosure of such information.

c. Governing Law. The Agreement shall be governed exclusively by the laws of the Netherlands. The courts of the Netherlands shall have exclusive jurisdiction to adjudicate any dispute arising out of or relating to the Agreement. Each Party hereby consents to the exclusive jurisdiction of such courts.

d. Notices. All notices under the Agreement shall be in writing and shall be deemed to have been given upon: (i) personal delivery; (ii) the next business day after mailing via overnight courier; or (iii) the first business day after sending by email, except that notices of termination, breach of the Agreement or an indemnifiable Claim may not be sent by email. All notices to Customer shall be addressed to the primary contact person as designated by Customer or if no contact person is designated, the current address in Licensor's customer relationship system. Notices to Licensor shall be addressed to the attention of its General Counsel at the following address:

c/o Aptean Limited

aanzien van Vertrouwelijke Informatie die: (i) buiten de schuld van Ontvanger in het publieke domein terechtkomt, (ii) rechtmatig door Ontvanger van een derde wordt ontvangen zonder dat de derde aan een geheimhoudingsverplichting is onderworpen of wanneer dit met schriftelijke goedkeuring van Verstrekker plaatsvindt, (iii) is verstrekt door Verstrekker zonder een geheimhoudingsverplichting, of (iv) zelfstandig door Ontvanger wordt ontwikkeld. De bewijslast aangaande de voornoemde vrijstellingen berust bij Ontvanger.

d. Op schriftelijk verzoek van Verstrekker wordt alle Vertrouwelijke Informatie van Verstrekker die Ontvanger in haar bezit heeft, tezamen met alle bescheiden die op enigerlei wijze zien op de Vertrouwelijke Informatie van Verstrekker, onverwijld door Ontvanger vernietigd of aan Verstrekker geretourneerd, al naargelang het verzoek van Verstrekker, en wordt op verzoek door Ontvanger een verklaring verstrekt van een bevoegde functionaris waarin de voltooiing van het voorgaande wordt bevestigd.

e. De in dit artikel 8 opgenomen voorwaarden vervangen alle eerdere tussen Partijen ondertekende geheimhoudingsovereenkomsten of soortgelijke afspraken omtrent vertrouwelijkheid.

9. Looptijd en beëindiging

a. Looptijd. De Overeenkomst vangt aan op de ingangsdatum van het Opdrachtformulier en blijft van kracht totdat deze op grond van artikel 9 lid b wordt beëindigd. Daarentegen is de looptijd van de Onderhoudsdiensten, Hostingdiensten, Abonnementdiensten en licenties beperkt tot de specifieke periode die op het Opdrachtformulier of in een andere overeenkomst tussen Partijen wordt vermeld, behoudens eventuele verlengingen daarvan. Wanneer een hieronder vermelde termijn

Sanderson House
Poplar Way
Sheffield
South Yorkshire, S60 5TR, United Kingdom
Attn: Legal Department
Email: EMEA.Legal@aptean.com

e. Force Majeure. Except for Customer's payment obligations and notwithstanding anything to the contrary in the Agreement, neither Party shall be liable for failure to perform or for delay in performance hereunder due to causes beyond its reasonable control, including acts of God, fires, floods, earthquakes, accidents, Internet service interruptions or slowdowns, vandalism or "hacker" attacks, strikes (other than those involving either Party's employees), acts of war, acts of terrorism, riot, embargoes, acts of civil or military authorities, or intervention by governmental authority; provided that such Party gives prompt written notice thereof to the other Party. Any failure occasioned by the foregoing shall be remedied as soon as reasonably possible.

f. Customer Lists and Press. Licensor is permitted to use Customer's name, logo and related marks in i) lists with other customers, ii) investor presentations, iii) internal presentations, iv) required governmental filings including, but not limited to, SEC filings, earnings announcements or financial presentations, and v) listings of other similar relationships.

g. Injunctive Relief. Customer acknowledges that the breach or threatened breach of the Agreement could give rise to irreparable injury to Licensor which would be inadequately compensated in monetary damages. Notwithstanding anything in the Agreement to the contrary, Licensor shall retain the right to seek a restraining order and/or injunctive relief in any court of competent

verstrikt, worden de betreffende Onderhoudsdiensten, Hostingdiensten, de Abonnementdienst en/of licentietermijn automatisch verlengd met opeenvolgende termijnen van een jaar, tenzij Klant de Licentiegever er met inachtneming van een kennisgevingstermijn van ten minste negentig (90) dagen voordat de alsdan lopende termijn afloopt schriftelijk van in kennis stelt dat zij geen verlenging wenst. Licentiegever stuurt Klant jaarlijks vooraf een factuur voor iedere jaarlijkse verlengingstermijn. De vergoedingen voor alle jaarlijkse verlengingstermijnen dienen binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur of, indien dit eerder is, de dag voorafgaand aan de datum van de verlenging van het contract te worden betaald. Deze betalingen worden niet gerestitueerd. Het recht van Klant om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in de zin van artikel 6:265 van het Burgerlijk Wetboek, wordt hierbij contractueel uitgesloten.

b. Beëindiging. Indien een van beide Partijen wezenlijk tekortkomt in de nakoming van een of meer voorwaarden van de Overeenkomst en die Partij verzuimt om deze tekortkoming in de nakoming binnen dertig (30) dagen na een schriftelijke kennisgeving daarvan door de wederpartij (de "**Niet-Nalatige Partij**") te herstellen ("**Hersteltermijn**"), kan de Niet-Nalatige Partij de Overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de wederpartij opzeggen. Het niet doen van tijdige betalingen vormt een wezenlijke schending van de Overeenkomst. Met inachtneming van de toepasselijke wetgeving kan een Partij de Overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de wederpartij (de "**Getroffen Partij**") opzeggen indien: (i) over (de bezittingen van) de Getroffen Partij een curator wordt aangesteld, (ii) de Getroffen Partij ten behoeve van

jurisdiction in addition to any other legal remedies which may be available. Customer agrees that Licensor will not be required to post a bond in seeking injunctive relief under the Agreement.

h. Anti-Bribery Compliance; Trade Controls.

Customer agrees to comply with all applicable laws, including, without limitation, (i) laws prohibiting bribery and corruption (e.g. the U.S. Foreign Corrupt Practices Act of 1977 and the UK Bribery Act 2010, both as amended); (ii) export, re-export, transfer and re-transfer control laws and regulations (e.g. the Export Administration Regulations maintained by the U.S. Department of Commerce and the International Traffic in Arms Regulations maintained by the Department of State); and (iii) trade and economic sanctions maintained by the Treasury Department's Office of Foreign Assets Control, the U.S. Department of State, the European Union, and HM Treasury. Customer hereby indemnifies and holds harmless, subject to Section 6(e), to the fullest extent permitted by law, Licensor Related Parties and its assigns from and against any fines, penalties, judgments, settlements, and reasonable documented costs, including attorneys' fees, that may arise as a result of Customer's and Customer's agents', officers', directors' or employees' breach of this provision.

i. Assignment. Customer may not and cannot assign or transfer the Agreement, Customer's interest herein or the license granted to Customer herein without Licensor's prior written consent and payment to Licensor of a transfer fee based on Licensor's then-current prevailing rates and any purported assignment in violation of this Section shall be void. Licensor may assign or transfer, in whole or in part, this Agreement to an Affiliate or to any other third party, in each case without Customer's prior notice or consent. Such consent from the Customer is deemed to be given in

de schuldeisers van de Getroffen Partij een cessie tot stand brengt, (iii) ingevolge faillissements-, insolventie- of schuldhulpverleningswetgeving door, voor of tegen de Getroffen Partij een procedure wordt ingesteld, of (iv) de Getroffen Partij stappen neemt om haar onderneming te vereffenen, te ontbinden of te liquideren. Licentiegever kan de rechten van Klant op Software, een dienst of een prestatie geheel naar eigen inzicht tijdelijk opschorten voordat Licentiegever het recht op opzegging van de Overeenkomst op grond van dit artikel 9 lid b uitoefent.

c. Gevolgen van beëindiging. Bij beëindiging van de Overeenkomst vervallen automatisch alle daarin verleende licenties, staakt Klant al zijn gebruik van de Software, Abonnementdiensten en te Leveren Diensten en vernietigt Klant alle kopieën van Software of te Leveren Diensten die in het bezit zijn van Klant of die bij Klant berusten. Klant verstrekt op verzoek van Licentiegever aan Licentiegever een verklaring, ondertekend door een bevoegde functionaris van Klant, waarin wordt vermeld dat Klant alle kopieën van de Software en te Leveren Diensten heeft vernietigd. Verplichtingen van Partijen die voorafgaand aan de beëindiging zijn ontstaan, waaronder, maar niet beperkt tot, verschuldigde betalingen, en artikel 1 (Begripsbepalingen), 3 (Betalingsvoorwaarden), 4 (Eigendom en auteursrecht), 5 (Garantie), 6 (Vrijwaring), 7 (Beperking van aansprakelijkheid), 8 (Vertrouwelijke Informatie) en 10 (Overige bepalingen) blijven van kracht. Met de beëindiging van de Overeenkomst eindigen eveneens alle lopende Werkomschrijvingen of Onderhoudsperiodes van rechtswege.

d. Bij afloop van de Abonnementperiode kan Klant binnen dertig (30) dagen na afloop ervan Klantgegevens opvragen. Licentiegever stelt tegen een aanvullende vergoeding aan Klant een

advance under this Agreement.

j. Relationship of the Parties. The Agreement does not create a partnership, franchise, joint venture, agency, and fiduciary or employment relationship between the Parties.

k. Non-Solicitation of Employees. For the term of the Agreement and a period of one (1) year thereafter, neither Party shall solicit or attempt to entice away any person employed or contracted by the other Party or any of its Affiliates who was assigned to and worked with it in furtherance of the Agreement and/or had access to Confidential Information, without first obtaining the prior, written consent of the other Party. Notwithstanding the foregoing, this provision shall not: i) restrict the right of a Party to solicit or recruit generally in the media; ii) prohibit a Party from hiring an employee of the other Party who answers any advertisement or who voluntarily applies for hire without having been initially solicited or recruited; iii) prevent the hiring of a former employee of the other Party whose employment ended at least six (6) months prior to the hire date. In the event a Party breaches this provision, it shall pay the other Party an amount equivalent to fifty percent (50%) of the hired employee's annual salary. In no event shall the hiring of any employee alter or change either Party's confidentiality obligations as set out in Section 8.

l. Entire Agreement, Modifications, Severability, Waivers, Reservation of Rights. These General Terms and Conditions, together with all exhibits, schedules, Order Forms, Statements of Work, addenda and other amendments hereto, collectively, contains the entire agreement with respect to the subject matter hereof and supersedes all previous agreements between the Parties. All such ancillary documents are incorporated into the Agreement by reference. The Parties acknowledge that in entering into the

elektronische kopie van de Klantgegevens ter beschikking. Behoudens de toepasselijke wetgeving worden door Licentiegever geen Klantgegevens verstrekt, totdat alle verschuldigde bedragen voor de Abonnementdiensten, met inbegrip van toegezegde vergoedingen voor de Abonnementdiensten voor iedere Abonnementperiode, vergoedingen voor de Professionele Diensten of andere vergoedingen of kosten in verband met het gebruik door Klant van de Abonnementdiensten door Klant zijn voldaan. Licentiegever is na deze periode van 30 dagen niet verplicht Klantgegevens te bewaren of te verstrekken en kan daarna, tenzij dit wettelijk verboden is, alle Klantgegevens in haar systemen of die anderszins in haar bezit zijn of onder haar berusten, verwijderen.

10. Overige bepalingen.a. Controle. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende een periode van één (1) jaar na beëindiging ervan dient Klant op verzoek van Licentiegever, maar niet vaker dan tweemaal per jaar en met inachtneming van een redelijke kennisgevingstermijn, Licentiegever toe te staan een controle uit te voeren op de administratie en computersystemen van Klant die van belang zijn voor het gebruik door Klant van de Software of Apparatuur, zodat de naleving door Klant van de Overeenkomst kan worden bevestigd. Licentiegever voert de controle gedurende normale kantooruren van Klant uit. Indien uit de controle blijkt dat ingevolge de Overeenkomst aanvullende vergoedingen verschuldigd zijn, worden deze onverwijld door Klant aan Licentiegever voldaan. Indien uit een controle blijkt dat het door Klant te weinig betaalde bedrag meer dan vijf procent (5%) van het behoorlijk verschuldigde bedrag bedraagt, vergoedt Klant aan Licentiegever alle kosten die Licentiegever voor de uitvoering van de controle

Agreement they have not relied on any representation, warranty or undertaking, whether oral or in writing, except for those expressly incorporated herein. The Agreement may not be modified except by written instrument signed by both Parties. All terms, conditions, or provisions which may appear as preprinted language or otherwise be inserted within any purchase order shall be of no force and effect and acceptance of a purchase order will not constitute as a written instrument modifying the Agreement. If any provision of the Agreement is declared invalid or unenforceable the remaining provisions of the Agreement shall remain in full force and effect. Failure by either Party to enforce any provision of the Agreement will not be deemed a waiver of future enforcement.

m. Headings, Advice of Counsel, and Drafting.

Headings used in these Terms and Conditions are provided for convenience only and will not in any way affect the meaning or interpretation of each Section. Wherever the term “including” is used, it shall mean “including, but not limited to.” All references to “Sections” and “Exhibits” refer to the corresponding Sections and Exhibits of the Agreement. The Parties acknowledge that they have been advised by counsel of their own choosing, played equal parts in negotiating these Terms and Conditions which shall be interpreted without any bias against one Party as drafter.

n. Previous License Agreements. If applicable, the Agreement shall supersede any license agreement previously executed between the Parties and any such previously executed license agreement shall be terminated (the “**Previous License Agreement**”); provided that any claims Licensor may have against Customer under the Previous License Agreement shall survive such termination. Any Software, Service Deliverables, Professional Services,

heeft gemaakt.

b. Verzameling en gebruik van informatie.

Niettegenstaande andersluidende bepalingen in de Overeenkomst kan Licentiegever geanonimiseerde informatie over het gebruik door Klant van de Producten en Diensten van Licentiegever verzamelen en openbaar maken. Klant verleent hierbij aan Licentiegever een eeuwigdurend, niet-opzegbaar, wereldwijd, royaltyvrij, niet-exclusief recht op het gebruik van geanonimiseerde Klantgegevens die voortkomen uit het gebruik van de Producten en Diensten van Licentiegever door Klant, ongeacht of deze op of vóór de ingangsdatum van het Opdrachtformulier zijn verstrekt, en voor welke gerechtvaardigde doeleinden dan ook, met inbegrip van het recht om deze gegevens aan derden in sublicentie te geven, behoudens alle wettelijke beperkingen betreffende het gebruik en de verstrekking van die informatie.

c. Toepasselijk recht. De Overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. De rechter te Nederland is bij uitsluiting bevoegd te oordelen over geschillen die voortvloeien uit of betrekking hebben op de Overeenkomst. Iedere Partij stemt hierbij in met de uitsluitende bevoegdheid van die rechter.

d. Kennisgevingen. Alle kennisgevingen ingevolge de Overeenkomst geschieden schriftelijk en worden geacht te zijn gegeven: (i) op het moment van persoonlijke afgifte, (ii) de eerstvolgende werkdag na levering aan een koerier met bezorging op de volgende werkdag, of (iii) de eerstvolgende werkdag na verzending per e-mail, waarbij opzeggingen, kennisgevingen van een schending van de Overeenkomst of kennisgevingen van Vorderingen waarvoor vrijwaring wordt verleend niet per e-mail kunnen worden verzonden. Alle kennisgevingen aan Klant worden gericht aan de eerste contactpersoon die door Klant is

Maintenance Services or other similar products or services previously delivered or provided by Licensor to Customer shall now be governed by the Agreement.

o. Data Privacy. Customer and Licensor acknowledge that Licensor may from time to time process personal data provided by the Customer in connection with the Agreement. Customer and Licensor agree that the provisions of Exhibit D (Data Privacy) shall apply in relation to the processing of any such personal data.

aangewezen of, indien geen contactpersoon is aangewezen, aan het huidige adres in het klantrelatiesysteem van Licentiegever.

Kennisgevingen aan Licentiegever worden gedaan ter attentie van de General Counsel op het volgende adres:

c/o Aptean Limited
Sanderson House
Poplar Way
Sheffield
South Yorkshire, S60 5TR, United Kingdom
Attn: Legal Department
Email: EMEA.Legal@aptean.com

e. Overmacht. Behoudens de betalingsverplichtingen van Klant en niettegenstaande andersluidende bepalingen in de Overeenkomst is geen van beide Partijen aansprakelijk voor tekortkoming in de nakoming of vertraagde nakoming ingevolge de Overeenkomst vanwege oorzaken die buiten haar redelijke invloedssfeer liggen, met inbegrip van natuurrampen, brand, overstromingen, aardbevingen, ongevallen, storingen of vertragingen in de internetverbinding, vandalisme of aanvallen van hackers, stakingen (met uitzondering van stakingen waarbij de werknemers van een Partij betrokken zijn), oorlogshandelingen, terreurdaden, oproer, embargo's, optreden van burgerlijke autoriteiten of militair gezag of ingrijpen door een overheidsinstantie, met dien verstande dat die Partij de wederpartij onverwijld schriftelijk daarvan in kennis stelt. Verzuim dat door het voorgaande wordt veroorzaakt, wordt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk hersteld.

f. Klantoverzichten en pers. Het is Licentiegever toegestaan de naam, het logo en de bijbehorende merken van Klant te gebruiken in: (i) overzichten

waarin ook andere klanten zijn opgenomen, (ii) beleggerspresentaties, (iii) interne presentaties, (iv) verplichte deponeringen bij de overheid, waaronder, maar niet beperkt tot, deponeringen bij de SEC, winstaankondigingen of financiële presentaties, en (v) overzichten van soortgelijke relaties.

g. Voorlopige voorzieningen. Klant erkent dat een (dreigende) schending van de Overeenkomst aanleiding kan geven tot onherstelbare schade bij Licentiegever, die door een geldelijke schadevergoeding onvoldoende zou worden gecompenseerd. Niettegenstaande andersluidende bepalingen in de Overeenkomst behoudt Licentiegever het recht om bij een bevoegde rechter een verbod en/of voorlopige voorzieningen te vorderen, naast alle andere rechtsmiddelen die haar ter beschikking staan. Klant stemt ermee in dat Licentiegever bij het vorderen van voorlopige voorzieningen ingevolge de Overeenkomst niet gehouden is een borgsom te storten.

h. Naleving anticorruptie; handelscontrole. Klant stemt ermee in alle toepasselijke wetgeving na te leven, waaronder, maar niet beperkt tot: (i) wetgeving die omkoping en corruptie verbiedt (zoals de Amerikaanse Foreign Corrupt Practices Act of 1977 en de Britse Bribery Act 2010, beide zoals gewijzigd), (ii) wet- en regelgeving op het gebied van (weder)uitvoer en (weder)doorgiftecontrole (zoals de door het Amerikaanse Department of Commerce toegepaste Export Administration Regulations en de door het Amerikaanse Department of State toegepaste International Traffic in Arms Regulations), en (iii) handelssancties en economische sancties die worden opgelegd door het Office of Foreign Assets Control van het Amerikaanse Treasury Department, het Amerikaanse Department of State, de Europese Unie en de Britse HM Treasury. Behoudens artikel 6 lid e worden Aan Licentiegever Verbonden Partijen

en hun rechtverkrijgenden hierbij voor zover wettelijk toegestaan door Klant gevrijwaard en schadeloosgesteld voor en tegen alle boetes, vonnissen, schikkingen en redelijke gedocumenteerde kosten, met inbegrip van advocaatkosten die ontstaan als gevolg van een schending van deze bepaling door Klant en de gemachtigden, functionarissen, bestuurders of werknemers van Klant.

i. Overdracht. Klant mag en kan de Overeenkomst, het belang van Klant daarbij en de daarin aan Klant verleende licentie, niet overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Licentiegever en betaling aan Licentiegever van een overdrachtsvergoeding op basis van de alsdan bij Licentiegever geldende tarieven. Een beoogde overdracht in strijd met dit artikel is nietig. De Licentiegever kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk toewijzen of overdragen aan een Gelieerde Onderneming of aan een andere derde partij, in elk geval zonder voorafgaande kennisgeving of toestemming van de Klant. Deze toestemming van de Klant wordt geacht op voorhand te zijn gegeven in het kader van deze Overeenkomst.

j. Relatie tussen Partijen. Er komt door de Overeenkomst geen samenwerkingsverband, franchise, joint venture, agentuurverhouding of vertrouwens- of arbeidsrelatie tussen Partijen tot stand.

k. Verbod op de werving van werknemers. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende een periode van één (1) jaar daarna mag geen van beide Partijen de personen die bij de wederpartij of bij een van de aan haar Gelieerde Ondernemingen in dienst zijn of daar onder contract staan en ter bevordering van de Overeenkomst aan haar waren toegewezen en met haar hebben samengewerkt en/of toegang hadden

tot Vertrouwelijke Informatie benaderen of trachten weg te lokken zonder eerst de voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij te hebben verkregen. Niettegenstaande het bovenstaande geldt dat deze beperking: (i) niet het recht van een Partij beperkt om in het algemeen via de media mensen te werven en in dienst te nemen, (ii) geen verbod inhoudt voor een Partij om een werknemer van de wederpartij in dienst te nemen die reageert op een advertentie of die vrijwillig solliciteert zonder eerst te zijn benaderd of geworven, (iii) er niet aan in de weg staat dat een voormalige werknemer van de wederpartij wiens dienstverband ten minste zes (6) maanden vóór de datum van indienstneming is geëindigd, in dienst wordt genomen. Ingeval deze bepaling door een Partij wordt geschonden, betaalt zij aan de wederpartij een bedrag dat gelijk is aan vijftig (50%) van het jaarsalaris van de in dienst genomen werknemer. Wanneer een werknemer in dienst wordt genomen, heeft dit onder geen beding invloed op de geheimhoudingsverplichtingen zoals vermeld in artikel 8.

I. Volledige overeenkomst, wijzigingen, scheidbaarheid, afstandsverklaringen, voorbehoud van rechten. Deze Algemene Voorwaarden, tezamen met alle bijlagen, aanhangsels, Opdrachtformulieren, Werkomschrijvingen, addenda en andere wijzigingen daarop, vormen gezamenlijk de volledige overeenkomst ten aanzien van het onderwerp daarvan en treden in de plaats van alle eerdere afspraken tussen Partijen. Al deze bijbehorende stukken zijn door middel van verwijzing in de Overeenkomst opgenomen. Partijen bevestigen dat zij bij het aangaan van de Overeenkomst niet op mondelinge of schriftelijke verklaringen, garanties of toezeggingen hebben vertrouwd, met uitzondering van de verklaringen, garanties of toezeggingen die uitdrukkelijk in de

Overeenkomst zijn opgenomen. De Overeenkomst kan uitsluitend door middel van een schriftelijke, door beide Partijen ondertekende akte worden gewijzigd. Voorwaarden of bepalingen die als voorgedrukte tekst of anderszins in een inkooporder zijn ingevoegd, hebben geen werking. Door aanvaarding van een inkooporder komt geen schriftelijke akte tot stand waarmee de Overeenkomst wordt gewijzigd. Indien een bepaling in de Overeenkomst nietig of onafdwingbaar wordt verklaard, blijven de overige bepalingen in de Overeenkomst onverkort van kracht. Wanneer de nakoming van een bepaling in de Overeenkomst door een van beide Partijen niet wordt afgedwongen, wordt dit niet opgevat als een verklaring van afstand van toekomstige afdwinging.

m. Titels, advies van advocaten en opstelling. De in deze voorwaarden gebruikte titels van hoofdstukken en bepalingen dienen uitsluitend het leesgemak en hebben op geen enkele wijze invloed op de betekenis of uitleg van de artikelen. Waar het begrip “met inbegrip van” wordt gebruikt, betekent dit “waaronder, maar niet beperkt tot”. Alle verwijzingen naar “artikelen” en “bijlagen” zijn verwijzingen naar de daarmee overeenstemmende artikelen en bijlagen van de Overeenkomst. Partijen bevestigen dat zij advies hebben ingewonnen bij advocaten van hun keuze, dat zij in een gelijkwaardige positie over deze voorwaarden hebben onderhandeld en dat deze voorwaarden zonder vooringenomenheid jegens de ene Partij als de opsteller worden uitgelegd.

n. Eerdere licentieovereenkomsten. Indien van toepassing treedt de Overeenkomst in de plaats van iedere licentieovereenkomst die eerder tussen Partijen is ondertekend en wordt iedere eerder ondertekende licentieovereenkomst beëindigd (de “**Eerdere Licentieovereenkomst**”), met dien verstande dat vorderingen die Licentiegever

ingevolge de Eerdere Licentieovereenkomst op Klant kan hebben, ook na de beëindiging van kracht blijven. Alle Software, te Leveren Diensten, Professionele Diensten, Onderhoudsdiensten of andere soortgelijke producten of diensten die reeds eerder door Licentiegever aan Klant zijn geleverd of verstrekt, worden thans door de Overeenkomst beheerst.

o. Gegevensbescherming. Klant en Licentiegever bevestigen dat Licentiegever van tijd tot tijd persoonsgegevens kan verwerken die in verband met de Overeenkomst door Klant worden verstrekt. Klant en Licentiegever komen overeen dat het bepaalde in Bijlage D (Gegevensbescherming) van toepassing is op de verwerking van deze persoonsgegevens.

EXHIBIT A

PROFESSIONAL SERVICES TERMS

This Exhibit A sets forth the additional terms and conditions under which Licensor will provide Professional Services in connection with the solution(s) provided pursuant to the Agreement.

1. Performance of Professional Services.a.

Statements of Work. Each Professional Services project Licensor undertakes on behalf of Customer shall be described in a Statement of Work or Order Form setting forth the agreed upon scope of the Professional Services, Service Deliverables, estimated hours/work effort, billing rates and other pricing information, project schedule (if applicable) and estimated delivery dates. Both Parties shall execute each Statement of Work, all of which shall be deemed incorporated into the Agreement. If there is a conflict between the terms set forth in the Agreement and a Statement of Work, the terms set forth in the applicable Statement of Work will

BIJLAGE A

VOORWAARDEN PROFESSIONELE DIENSTVERLENING

In deze bijlage A zijn de aanvullende voorwaarden opgenomen waaronder Licentiegever in verband met de op grond van de Overeenkomst geboden oplossing(en) Professionele Diensten verleent.

1. Verlening van Professionele Diensten.a.

Werkomschrijvingen. Ieder project inzake Professionele Diensten dat door Licentiegever namens Klant wordt uitgevoerd, wordt in een Werkomschrijving of Opdrachtformulier beschreven, waarin de overeengekomen omvang van de Professionele Diensten, te Leveren Diensten, geschatte uren/arbeidsinspanning, tarieven en andere prijsinformatie, projectplanning (indien van toepassing) en geschatte leverdata worden vermeld. Iedere Werkomschrijving wordt door beide Partijen ondertekend en wordt geacht in de Overeenkomst te zijn opgenomen. In geval van

control.

b. Tasks and Service Deliverables.i. Licensor shall perform the Professional Services and provide the Service Deliverables described in the applicable Statement of Work and any Change Order Forms (as defined below) issued pursuant to the applicable SOW. Licensor and the Customer agree to work together in good faith to mitigate any delay in completion or delivery or in the provision of the Professional Services.

ii. Licensor shall perform the Professional Services with reasonable skill and care.

iii. Licensor shall use reasonable endeavors to meet dates specified in a SOW for the delivery of Professional Services and Service Deliverables. Licensor shall use commercially reasonable efforts to schedule resources upon request from the Customer's representative or their designee.

iv. It is understood and agreed that Licensor's Professional Services may include the provision of advice and recommendations, but adoption of any recommendations are the responsibility of the Customer. Licensor shall be responsible for project management of Licensor's resources and commitments however Customer shall be responsible for overall management of the project.

v. Time and schedule estimates are based on Licensor's experience with other similar change or services requests in the past, and the information available at the time of preparing the estimate. Licensor shall use reasonable endeavors to adhere to any estimate provided, however actual effort may vary and Licensor shall keep Customer notified of effort incurred and planned and progress throughout.

vi. Licensor agrees to advise Customer in writing at the earliest possible time when postponing or canceling scheduled activity. In such instances, no liability shall arise, Customer will pay all fees and

strijd tussen de voorwaarden in de Overeenkomst en een Werkomschrijving prevaleren de voorwaarden in de desbetreffende Werkomschrijving.

b. Taken en te Leveren Diensten.i. Licentiegever voert de Professionele Diensten uit en levert de te Leveren Diensten die in de desbetreffende Werkomschrijving en eventuele op grond van de desbetreffende Werkomschrijving afgegeven Wijzigingsopdrachtformulieren (zoals hierna gedefinieerd) worden beschreven. Licentiegever en Klant komen overeen dat zij te goeder trouw zullen samenwerken teneinde eventuele vertraging in de afronding of levering dan wel in de verlening van de Professionele Diensten te beperken.

ii. De Professionele Diensten worden met redelijke vakkundigheid en zorg door Licentiegever uitgevoerd.

iii. Licentiegever levert redelijke inspanningen om zich te houden aan de data die in een Werkomschrijving worden genoemd voor de levering van Professionele Diensten en te Leveren Diensten. Licentiegever levert commercieel redelijke inspanningen om op verzoek van de vertegenwoordiger van Klant of de door hem aangewezen persoon middelen in te plannen.

iv. Overeengekomen wordt dat de Professionele Diensten van Licentiegever onder meer kunnen omvatten het geven van advies en het doen van aanbevelingen, maar het opvolgen van eventuele aanbevelingen is de verantwoordelijkheid van Klant. Licentiegever is verantwoordelijk voor het projectbeheer van de middelen en toezeggingen van Licentiegever, maar Klant is verantwoordelijk voor de overkoepelende leiding over het project.

v. Tijds- en planningsschattingen zijn gebaseerd op de ervaring van Licentiegever met andere, soortgelijke wijzigings- of serviceverzoeken in het verleden en de informatie die op het moment van

expenses associated with Professional Services and Service Deliverables provided, and Licensor and Customer shall collaborate with reasonable commercial diligence to resume or reschedule the cancelled activity.

c. Customer Obligations.i. The Customer shall deploy appropriately skilled and qualified personnel in the performance of its obligations under all SOWs, and shall provide information, decisions and approvals in a timely manner to facilitate the agreed delivery schedule.

ii. The Customer shall make available to Licensor access to all environments as required under a SOW, or as otherwise agreed between the parties.

iii. Licensor and the Customer will work together in good faith to mitigate any delay in completion or delivery or in the provision of the Professional Services resulting, in the reasonable opinion of Licensor, from Customers failure to perform its obligations as described in the applicable SOW.

d. Place of Performance, Expenses and Travel

Time.i. 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 Statement of Work (or Licensor's standard terms if none are specified in the Statement of Work) 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. Professional 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,

opstellen van de schatting beschikbaar is.

Licentiegever levert redelijke inspanningen om zich aan een verstrekte schatting te houden, maar de daadwerkelijke inspanningen kunnen variëren.

Licentiegever houdt Klant steeds op de hoogte van de geleverde en geplande inspanningen en van de voortgang.

vi. Licentiegever stemt ermee in Klant op het vroegst mogelijke moment schriftelijk in kennis te stellen wanneer een geplande activiteit wordt uitgesteld of vervalst. Er ontstaat in dat geval geen aansprakelijkheid. Klant betaalt alle vergoedingen en onkosten die met de geleverde Professionele Diensten en te Leveren Diensten verband houden en Licentiegever en Klant werken met redelijke commerciële toewijding samen om de vervallen activiteit te hervatten of opnieuw in te plannen.

c. Verplichtingen Klant.i. Klant zet bij de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge alle Werkomschrijvingen behoorlijk vakbekwaam en gekwalificeerd personeel in en verstrekt tijdig alle informatie, beslissingen en goedkeuringen om de uitvoering van het overeengekomen leverschema mogelijk te maken.

ii. Klant geeft Licentiegever toegang tot alle omgevingen, zoals ingevolge een Werkomschrijving vereist is of zoals anderszins tussen Partijen wordt overeengekomen.

iii. Licentiegever en Klant werken te goeder trouw samen teneinde eventuele vertraging in de afronding of levering dan wel in de verlening van de Professionele Diensten te beperken wanneer deze naar het redelijke oordeel van Licentiegever voortkomt uit de tekortkoming door Klant in de nakoming van zijn verplichtingen die in de desbetreffende Werkomschrijving zijn beschreven.

d. Plaats van uitvoering, onkosten en reistijd.

i. Indien de werknemers, gemachtigden of vertegenwoordigers van Licentiegever verplicht zijn

subject to the availability of appropriate personnel. At Customer's request, Licensor will provide receipts or other reasonably satisfactory evidence of such expenses.

ii. If Licensor charges travel time the rate and conditions shall be agreed by Licensor and Customer in advance and set out in the applicable Statement of Work. 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.

2. Payment Terms. Unless otherwise stated in the Statement of Work, Licensor will invoice Customer for the fees on a time and materials basis at the billing rates set forth in the Statements of Work for work performed. Invoices will include a summary of all time expended by Licensor for the work performed. Customer shall pay Licensor the fees within thirty (30) days from the date of invoice.

3. Acceptance. In this Agreement and any SOW, "Customization Services" means any services which involve modifications by Licensor to the source code of any Software in order to customize certain aspects of such Software for the Customer pursuant to the terms of a SOW. Where Service Deliverables are provided as a result of Customization Services then unless otherwise specified in the SOW, the following shall apply:

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 applicable SOW, Customer may reject such Service Deliverable by giving Licensor written

te reizen naar een andere locatie dan een van de vestigingen van Licentiegever, betaalt of vergoedt Klant in overeenstemming met de in de Werkomschrijving opgenomen betalingsvoorwaarden (of de standaardvoorwaarden van Licentiegever indien er in de Werkomschrijving geen voorwaarden zijn opgenomen) aan Licentiegever alle redelijke en feitelijke reiskosten, met inbegrip van vliegtickets, vervoer over de grond, logies en maaltijden voor werknemers die moeten reizen. Licentiegever houdt zich aan haar beleid inzake zakenreizen en verstrekt op verzoek van Klant een exemplaar daarvan, tenzij vóór aanvang van een project schriftelijk anders wordt overeengekomen. Professionele Diensten die ter plaatse in de vestiging van Klant dienen te worden verleend, worden vooraf door middel van een schriftelijke overeenkomst tussen beide Partijen ingepland. Beide Partijen leveren redelijke inspanningen om een gevraagde wijziging in de geplande data voor dienstverlening ter plaatse te accepteren, behoudens de beschikbaarheid van geschikt personeel. Licentiegever verstrekt op verzoek van Klant kwitanties of ander redelijk genoegzaam bewijs van de onkosten.

ii. Indien Licentiegever Reistijd in rekening brengt, worden de tarieven en voorwaarden daarvan vooraf door Licentiegever en Klant overeengekomen en in de desbetreffende Werkomschrijving opgenomen. 'Reistijd' wordt als volgt gedefinieerd: (i) de reistijd (retour) van de adviseur, van de locatie van de adviseur tot de vestiging van Klant, en (ii) de reistijd van de adviseur tussen de vestigingen van Klant en/of andere door Klant aangewezen locaties.

2. Betalingsvoorwaarden. Tenzij in de Werkomschrijving anders wordt vermeld, stuurt Licentiegever Klant op basis van tijd en materialen een factuur voor de vergoedingen tegen de tarieven

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 Deliverable 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 Deliverable to Customer for further acceptance testing.

d. Upon Customer's receipt of the revised Service Deliverable, the procedure outlined in subparagraphs 3.a., 3.b. and 3.c., above will be repeated until the Service Deliverable is accepted. 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.'

i. 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

die in de Werkomschrijvingen voor verrichte werkzaamheden zijn opgenomen. In de factuur wordt een overzicht opgenomen van alle tijd die Licentiegever aan de verrichte werkzaamheden heeft besteed. Klant voldoet de vergoedingen binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum aan Licentiegever.

3. Aanvaarding. Indien als gevolg van maatwerkdiensten te Leveren Diensten worden geleverd, geldt het volgende, tenzij in de Werkomschrijving anders is bepaald: a. Klant heeft na ontvangst van een te Leveren Dienst dertig (30) dagen de tijd om die specifieke te Leveren Dienst aan een acceptatietest te onderwerpen. b. Indien de specifieke te Leveren Dienst niet de onderling overeengekomen kenmerken bevat die in de desbetreffende Werkomschrijving zijn opgenomen, kan Klant de te Leveren Dienst weigeren door binnen de testperiode van dertig (30) dagen aan Licentiegever een schriftelijke kennisgeving te doen toekomen waarin die te Leveren Dienst wordt geweigerd, met opgave van redenen. Indien Klant niet binnen de testperiode van dertig (30) dagen aan Licentiegever een schriftelijke kennisgeving doet toekomen waarin de te Leveren Dienst wordt geweigerd, wordt de te Leveren Dienst geacht definitief te zijn aanvaard. c. Indien Klant binnen de testperiode van dertig (30) dagen aan Licentiegever een schriftelijke kennisgeving doet toekomen waarin de specifieke te Leveren Dienst wordt geweigerd, voert Licentiegever binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de kennisgeving van Klant redelijke correcties of wijzigingen door en legt Licentiegever de te Leveren Dienst weer aan Klant voor, zodat deze aan een nadere acceptatietest kan worden onderworpen. d. Wanneer de herziene te Leveren Dienst door

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.

e. Customer will cooperate with Licensor to isolate, identify and resolve any problems in the Service Deliverables.

f. Customer understands and agrees that Licensor makes no representations or warranties that the Service Deliverables provided as a result of Customization Services will be compatible with all future releases of the Software. Customer may be required to purchase additional Professional Services hours at an agreed price to resolve any compatibility issues.

4. Change Procedure. Project costs and durations set forth in a Statement of Work are based on the scope, requirements and assumptions as defined in such Statement of Work. 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 may occur throughout the duration of a project. The purpose of this procedure is not to inhibit or prevent change, but rather to

Klant is ontvangen, wordt de in lid a., b. en c. hiervoor beschreven procedure herhaald totdat de te Leveren Dienst wordt aanvaard. In de onderstaande tabel worden de urgentieniveaus weergegeven die worden toegekend aan problemen die met betrekking tot de te Leveren Dienst worden doorgegeven. De urgentie van het probleem wordt door Licentiegever beoordeeld en definitief bepaald. In enkele gevallen kan Klant worden gevraagd om een korte beschrijving te geven van de gevolgen en de redenen voor de urgentieniveaus 'urgent' en 'kritiek'. Het urgentieniveau kan gedurende het bestaan van een probleem worden gewijzigd. Zo kan de urgentie worden verlaagd wanneer een werkbare workaround (programmaomweg) wordt gemaakt of het probleem niet kan worden nagebootst. Ook kan de urgentie op basis van toegenomen frequentie van het probleem of project deadlines worden verhoogd. Aanvaarding vindt plaats wanneer er geen kwesties met een urgentieniveau 'kritiek' of 'urgent' openstaan.

i. Definitie van urgentie.

1. Kritiek: het volledige systeem of een functioneel onderdeel is uitgevallen en kan niet worden gebruikt tot de fout is opgelost.
2. Urgent: een ernstige fout in een bedrijfskritische functie waarvoor geen werkbare workaround beschikbaar is.
3. Standaard: een fout waardoor de gebruiker nog wel kan werken of waarvoor een werkbare workaround mogelijk is.
4. Laag: fouten die geen verlies aan functionaliteit veroorzaken of die kunnen worden beschouwd als zijnde

facilitate change in an orderly manner. Licensor's change control procedure is summarized below:

- a. Either Customer or Licensor may initiate a change order.
- b. 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 Order Form to Customer for review and approval before any work is started on the change. Licensor will, likewise, review and approve the changes before any work is started.
- c. 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 discuss 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 and costs will be adjusted accordingly.

cosmetisch of hinderlijk.

5. Verbetering: de functie werkt volgens de overeengekomen specificatie/eis, maar de werking ervan kan zodanig worden aangepast dat meer bedrijfsmatige voordelen worden behaald.

- e. Klant verleent zijn medewerking aan Licentieggever om eventuele problemen in de te Leveren Diensten te isoleren, te signaleren en op te lossen.
- f. Klant begrijpt en stemt ermee in dat Licentieggever geen verklaringen of garanties afgeeft dat de te Leveren Diensten die als gevolg van maatwerkdiensten worden geleverd compatibel zullen zijn met alle toekomstige releases van de Software. Klant kan tegen een overeengekomen tarief aanvullende uren voor Professionele Diensten afnemen, zodat compatibiliteitsproblemen kunnen worden opgelost.

4. Wijzigingsprocedure. Projectkosten en -termijnen die in een Werkomschrijving worden vermeld, zijn gebaseerd op de omvang, eisen en aannames die in de desbetreffende Werkomschrijving worden beschreven. Wijzigingen in de omvang, eisen of aannames hebben invloed op de tijd en kosten van het project. Licentieggever hanteert een formele wijzigingsprocedure om te reageren op de wijzigingen die zich gedurende een project kunnen voordoen en om deze te beheren. Het doel van deze procedure is niet om wijzigingen te beperken of te voorkomen, maar juist om wijzigingen op een ordelijke wijze te kunnen doorvoeren. De wijzigingsprocedure van Licentieggever is hieronder in het kort weergegeven:

- a. Een wijzigingsopdracht kan door Klant dan wel Licentieggever worden gegeven.
- b. Klant werkt samen met Licentieggever om alle

gevraagde wijzigingen op het standaardformulier van Licentiegever voor wijzigingsverzoeken vast te leggen ("**Wijzigingsopdrachtformulier**"). Deze vastlegging omvat onder meer een beschrijving van de wijziging, de reden voor de wijziging, de getroffen gebieden, het geschatte aantal uren, de kosten en de datum van voltooiing. Licentiegever dient vervolgens bij Klant ieder Wijzigingsopdrachtformulier ter beoordeling en goedkeuring in, voordat met de wijzigingen een aanvang wordt gemaakt. De wijzigingen worden eveneens door Licentiegever beoordeeld en goedgekeurd voordat met de werkzaamheden een aanvang wordt gemaakt.

c. Ingeval Partijen van mening verschillen over de voorgestelde wijzigingen, wijst iedere Partij binnen achtenveertig (48) uur na de melding van het probleem een Senior Management Officer aan die voor de respectieve Partij beslissingsbevoegd is. De Senior Management Officers komen in overleg tot een wederzijds aanvaardbare beslissing. De resultaten van de bespreking worden vastgelegd en in de projectbibliotheek gearhiveerd. Eventuele mijlpaaldata en kosten worden dienovereenkomstig aangepast.

EXHIBIT B
SOFTWARE LICENSE TERMS

1. Software Licenses

a. License Grant. Licensor hereby grants to Customer, subject to the terms and conditions of the Agreement and for the period of time set forth in the applicable Order Form, a personal, limited, non-exclusive, non-transferable, non-assignable license, without right of sublicense, to: (i) install the Software and Service Deliverables on a certain number of servers owned or leased by Customer

BIJLAGE B
VOORWAARDEN SOFTWARELICENTIES

1. Softwarelicenties

a. Licentieverlening. Licentiegever verleent hierbij met inachtneming van de voorwaarden in de Overeenkomst en gedurende de op het desbetreffende Opdrachtformulier vermelde periode aan Klant een persoonlijke, beperkte, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-cedeerbare licentie, zonder het recht van sublicentie, om: (i) de Software en de te Leveren Diensten te installeren

and maintained for access solely by the Customer; and (ii) permit the Software to be accessed or used according to the License Configuration, solely for Customer's internal business purposes (the "License"). Customer may make one copy of the Software solely for archival and back up purposes, provided executable copies of the Software may be used for development and testing purposes only. Unless otherwise set forth on the applicable Order Form, the License is granted solely to the Customer and not to any of its Affiliates.

b. Users. Customer shall ensure all Users, including any third-party service providers, shall abide by these Terms and Conditions and Customer shall be responsible for any violation thereof.

c. Restrictions on Use. Customer may not: (i) use, copy, modify, translate, merge or create derivative works of the Software, Service Deliverables or Documentation except as expressly provided in the Agreement; (ii) disable or circumvent any licensing control feature in the Software or Service Deliverables; (iii) reverse-engineer, disassemble, or decompile the Software or Service Deliverables, or otherwise attempt to access or determine its underlying source code, underlying ideas, underlying user interface techniques or algorithms, or permit any such actions; (iv) sell, distribute, lend, sublicense, rent or lease all or any portion of the Software or Service Deliverables; (v) use the Software or Service Deliverables on a service bureau or time-share basis or as an application service provider; (vi) host, virtualize or otherwise provide access to or enable use of the Software or Service Deliverables by any individual(s) not permitted to use the Software pursuant to the Agreement; (vii) disclose the results of any benchmarking of the Software or Service Deliverables (whether or not obtained with Licensor's assistance) to third parties; (viii) use the

op een bepaald aantal servers die in het bezit zijn van Klant of door Klant worden gehuurd en uitsluitend worden aangehouden voor toegang door Klant, en (ii) toe te staan dat de Software volgens de Licentieconfiguratie wordt benaderd en gebruikt, een en ander uitsluitend voor de interne zakelijke doeleinden van Klant (de "Licentie"). Klant mag uitsluitend voor archiverings- en back-updoeleinden één kopie van de Software maken, met dien verstande dat uitvoerbare kopieën van de Software uitsluitend voor ontwikkelings- en testdoeleinden mogen worden gebruikt. Tenzij op het desbetreffende Opdrachtformulier anders wordt vermeld, wordt de Licentie uitsluitend aan Klant verleend en niet aan een van de aan haar Gelieerde Ondernemingen.

b. Gebruikers. Klant zorgt ervoor dat alle Gebruikers, met inbegrip van externe dienstverleners, zich aan deze voorwaarden houden. Klant is verantwoordelijk voor schendingen daarvan.

c. Gebruiksbeperkingen. Klant mag: (i) de Software, de te Leveren Diensten en de Documentatie niet gebruiken, kopiëren, aanpassen, vertalen, samenvoegen of daarvan afgeleide werken creëren, behoudens voor zover dit in de Overeenkomst uitdrukkelijk wordt toegestaan, (ii) functies voor licentiecontrole in de Software en de te Leveren Diensten niet uitschakelen of omzeilen, (iii) de Software en de te Leveren Diensten niet aan reverse-engineering onderwerpen, demonteren of decompileren of anderszins trachten toegang te krijgen tot de onderliggende broncode, onderliggende ideeën of onderliggende technieken of algoritmes voor de gebruikersinterface of trachten deze te achterhalen, en mag dergelijke handelingen evenmin toestaan, (iv) geen enkel deel van de Software en de te Leveren Diensten verkopen, distribueren, uitlenen, in sublicentie

Software or Service Deliverables to develop or enhance any product that competes, directly or indirectly, in Licensor's determination, with the Software or Service Deliverables; (ix) remove the copyright, trademark, or any other proprietary rights or notices included within the Software or Service Deliverables or on and in the Documentation; (x) use the Software in any way that would infringe any Intellectual Property Right of third parties; or (xi) use the Software or Service Deliverables in a manner that would violate any law applicable to Customer or Licensor.

2. Maintenance and Other Services.

a. During the Maintenance Term, Licensor will provide Customer with Maintenance Services for the Software. If Customer licenses additional software products during the Maintenance Term, the Customer hereby agrees to renew the Term for any such additional software products. Upon expiration of the Maintenance Term, the corresponding Maintenance Services shall automatically renew for successive one-year periods, unless either Party provides the other Party with at least ninety (90) days' advance written notice prior to the expiration of the then current term that such party desires not to renew. Licensor shall invoice Customer on an annual basis in advance for each annual renewal period. Fees for all annual renewal periods will be due within thirty (30) days of receipt of the corresponding invoice or the day prior to the contract renewal date, whichever is sooner, and all such payments are non-refundable. Customer may not reduce the number of licenses covered by Maintenance Services. In exceptional cases, Licensor may agree to decommission licenses subject to Customer paying a reduction fee.

geven, verhuren of leasen, (v) de Software en de te Leveren Diensten niet als servicebureau, op basis van timesharing of als application service provider gebruiken, (vi) de Software en de te Leveren Diensten niet hosten, virtualiseren of er anderszins toegang toe verlenen of mogelijk maken dat ze worden gebruikt door een of meerdere personen die de Software op grond van de Overeenkomst niet mogen gebruiken, (vii) de resultaten van een vergelijking van de Software of de te Leveren Diensten (die al dan niet met medewerking van Licentiegever zijn verkregen) niet aan derden openbaar maken, (viii) de Software en de te Leveren Diensten niet gebruiken om een product te ontwikkelen of te verbeteren waarmee naar het oordeel van Licentiegever direct of indirect met de Software of de te Leveren Diensten wordt geconcurrereerd, (ix) het auteursrecht, het handelsmerk of andere eigendomsrechten of aanduidingen in de Software, in de te Leveren Diensten of op en in de Documentatie niet verwijderen, (x) de Software niet op een wijze gebruiken waardoor inbreuk wordt gemaakt op Intellectuele Eigendomsrechten van derden, en (xi) de Software en de te Leveren Diensten niet op een wijze gebruiken waardoor op Klant of Licentiegever van toepassing zijnde wetgeving wordt overtreden.

2. Onderhoudsdiensten en andere diensten.

a. Licentiegever verleent gedurende de Onderhoudsperiode aan Klant Onderhoudsdiensten voor de Software. Klant stemt er hierbij mee in dat indien Klant gedurende die periode aanvullende softwareproducten afneemt, de periode voor die aanvullende softwareproducten wordt verlengd. Na het verstrijken van de Onderhoudsperiode, worden de betreffende Onderhoudsdiensten automatisch verlengd voor opeenvolgende termijnen van één jaar, tenzij een van beide Partijen de wederpartij er

b. Licensor's obligation to provide Maintenance Services for Third Party Software is limited to using commercially reasonable efforts to obtain Maintenance Releases from its third party suppliers. In the event Customer cancels Maintenance Services at any time prior to the end of the Maintenance Term, Customer agrees to immediately pay the outstanding maintenance fees that Licensor would have received for the entire Maintenance Term. The Parties agree that this payment is to be considered liquidated damages, and not a penalty, and the Parties agree that this amount is a fair and reasonable estimation of Licensor's damages in the event Customer breaches Customer's commitment to the Maintenance Term. Customer agrees that Maintenance Services shall be provided only by Licensor, its Affiliates or approved third-party servicers, whose contracts include (i) confidentiality terms that are substantially similar to the ones contained herein (ii) language that indicates the Software and Service Deliverables are owned by Licensor; and (iii) a requirement that the third-party servicer use the Software and Service Deliverables only for providing services to the Customer in accordance with the license granted herein.

met inachtneming van een kennisgevingstermijn van ten minste negentig (90) dagen voordat de alsdan lopende termijn afloopt schriftelijk van in kennis stelt dat zij geen verlenging wenst. Licentiegever stuurt Klant jaarlijks vooraf een factuur voor iedere jaarlijkse verlengingstermijn. De vergoedingen voor alle jaarlijkse verlengingstermijnen dienen binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur of, indien dit eerder is, de dag voorafgaand aan de datum van de verlenging van het contract te worden betaald. Deze betalingen worden niet gerestitueerd. Het aantal licenties waarvoor Onderhoudsdiensten worden verleend, kan door Klant niet worden verminderd. In uitzonderlijke gevallen kan Licentiegever ermee instemmen licenties buiten gebruik te stellen, mits Klant daarvoor een verminderingvergoeding betaalt.

b. De verplichting van Licentiegever om voor Software van Derden Onderhoudsdiensten te verlenen, is beperkt tot commercieel redelijke inspanningen om van haar externe leveranciers Onderhoudsreleases te verkrijgen. Klant stemt ermee in om ingeval Onderhoudsdiensten op enig moment vóór het einde van de Onderhoudsperiode door Klant worden geannuleerd, onverwijld de openstaande onderhoudsvergoedingen te betalen die Licentiegever voor de volledige Onderhoudsperiode zou hebben ontvangen. Partijen komen overeen dat deze betaling als een vaste schadevergoeding en niet als boete dient te worden beschouwd. Ook komen Partijen overeen dat dit bedrag een eerlijke en redelijke inschatting vormt van de schade van Licentiegever ingeval Klant zijn toezegging voor de Onderhoudsperiode niet nakomt. Klant stemt ermee in dat de Onderhoudsdiensten uitsluitend door Licentiegever, de aan haar Gelieerde Ondernemingen of goedgekeurde externe dienstverleners worden

verleend; in hun contract zijn onder meer: (i) voorwaarden voor geheimhouding opgenomen die wezenlijk gelijk zijn aan de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden, (ii) teksten opgenomen waaruit blijkt dat de Software en de te Leveren Diensten eigendom zijn van Licentiegever, en (iii) een verplichting opgenomen inhoudende dat de externe dienstverlener de Software en de te Leveren Diensten uitsluitend mag gebruiken om in overeenstemming met de in deze bijlage verleende Licentie aan Klant diensten te verlenen.

EXHIBIT C
TERMS APPLICABLE TO SUBSCRIPTION SERVICES

1. Subscription Services

a. Licensor will provide Customer with use of the Subscription Services, which may include a browser interface and encrypted Login (when required) and transmission of, access to and storage of Customer Data. Licensor may, at its sole discretion, enhance the Subscription Services from time to time, at no cost or expense to Customer. Licensor will configure the Subscription Services and any Service Deliverables used in conjunction with the Subscription Services, as applicable. Licensor will begin such configuration following a Statement of Work or Order Form executed by the Parties. Except as stated herein, Customer may not customize the Subscription Services without Licensor's prior written consent. Licensor shall provide installation of any Maintenance Releases at its sole discretion, as part of the Subscription Services, at no extra charge to Customer.

b. Each User may be required to have a Login with unique user identification. Licensor reserves the

BIJLAGE C
VOORWAARDEN INZAKE ABONNEMENTSDIENSTEN

1. Abonnementsdiensten

a. Licentiegever voorziet Klant van het gebruik van de Abonnementsdiensten, waaronder bijvoorbeeld een browserinterface en versleutelde Login (indien nodig) en verzending en opslag van Klantgegevens en toegang daartoe. Licentiegever kan de Abonnementsdiensten geheel naar eigen inzicht van tijd tot tijd verbeteren, wat voor Klant niet tot (on)kosten zal leiden. Licentiegever configureert de Abonnementsdiensten en eventueel gebruikte te Leveren Diensten in samenhang met de Abonnementsdiensten, al naargelang van toepassing. Na een door Partijen ondertekend(e) Werkomschrijving of Opdrachtformulier vangt Licentiegever aan met de configuratie. Behoudens voor zover in deze Overeenkomst anders wordt vermeld, mogen de Abonnementsdiensten zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Licentiegever niet door Klant worden gewijzigd. Licentiegever verzorgt in het kader van de Abonnementsdiensten geheel naar eigen inzicht de

right to require Customer to alter any password if Licensor believes it is no longer secure. Customer shall not permit more than one User to use each Login to access the Subscription Services or otherwise share Login accounts, User identifications or passwords. Customer is liable for all access to the Subscription Services and activities conducted by individuals accessing the Subscription Services using the Logins, including such individual's compliance with the terms herein.

c. Licensor will maintain the Subscription Services at a reputable third party Internet service provider and hosting facility, where it is subject to commercially reasonable security precautions to prevent unauthorized access to the Subscription Services. Customer Data and the maintenance of Customer Data and such procedures shall comply with industry standards for the type of information maintained. However, Customer acknowledges that, notwithstanding such security precautions, use of or connection to the Internet provides the opportunity for unauthorized third parties to circumvent such precautions and illegally gain access to the Subscription Services, and Licensor will not be responsible for such acts, provided such acts do not arise as a direct result of Licensor's failure to provide appropriate technical and organizational security measures as required by section 1.6(c) of Exhibit D.

2. Restrictions.

Customer shall use the Subscription Services solely for Customer's internal business purposes, in compliance with applicable law, and shall not: (i) make the Subscription Services or Software available to any unauthorized third party; (ii) send or store infringing, unlawful, defamatory or libelous material; (iii) send or store any Malicious Code; (iv) access the Subscription Services by any means

installatie van eventuele Onderhoudsreleases, zonder dat dit voor Klant tot extra kosten leidt.

b. Van iedere Gebruiker kan worden verlangd dat hij een Login met unieke gebruikersidentificatie heeft. Licentiegever behoudt zich het recht voor van Klant te verlangen dat hij een wachtwoord wijzigt indien Licentiegever van mening is dat het niet langer veilig is. Klant staat niet toe dat meer dan één Gebruiker dezelfde Login gebruikt om toegang te krijgen tot de Abonnementdiensten of dat Login-accounts, identificaties van Gebruikers of wachtwoorden anderszins worden gedeeld. Klant is aansprakelijk voor alle toegang tot de Abonnementdiensten en activiteiten die worden uitgevoerd door personen die zich met behulp van de Logins toegang verschaffen tot de Abonnementdiensten, met inbegrip van de naleving door deze personen van de in deze Overeenkomst vervatte voorwaarden.

c. Licentiegever heeft de Abonnementdiensten bij een goed bekend staande externe internetprovider en hostingfaciliteit ondergebracht, waar commercieel redelijke beveiligingsmaatregelen gelden om ongeoorloofde toegang tot de Abonnementdiensten te voorkomen. De Klantgegevens en het bijhouden van de Klantgegevens en de bijbehorende procedures zijn in overeenstemming met de normen van de sector voor de soort informatie die wordt bijgehouden. Klant bevestigt echter dat niettegenstaande deze beveiligingsmaatregelen onbevoegde derden door het gebruik van of een verbinding met het internet de kans krijgen om deze maatregelen te omzeilen en zich op onrechtmatige wijze toegang te verschaffen tot de Abonnementdiensten. Licentiegever is niet verantwoordelijk voor dergelijke handelingen, mits deze handelingen niet het directe gevolg zijn van enig nalaten door Licentiegever om passende technische en

other than the Login or otherwise attempt to gain unauthorized access to, or disrupt the integrity or performance of, the Subscription Services or the data contained therein; (v) modify, copy or create derivative works based on the Subscription Services; (vi) reverse engineer the Subscription Services or Software; (vii) access the Subscription Services or Software for the purpose of building, selling, marketing or otherwise, a competitive product or service or copying the Software or Subscription Services' features or user interface; or (viii) remove the copyright, trademark, or any other proprietary rights or notices included within the Subscription Services or Software and on and in any Documentation. Customer shall not make any attempt to overwhelm the server resources of the Subscription Services or otherwise induce a denial-of-service attack on the Subscription Services through some combination of search requests. If Customer engages in activity that is not a legitimate use of the Subscription Services, such as security penetration tests, stress tests, spamming activity, or other activity for which the Subscription Services is not intended, such use will be considered a material breach of the Agreement and Licensor may shut down Customer's access to the Subscription Services until such activity ceases, with such interruption not being counted against the above Service Availability.

3. Customer Responsibilities.

a. Customer agrees to abide by all applicable local, state, national and foreign laws, treaties and regulations in connection with Customer's use of the Subscription Services, including those related to data privacy, international communications and the transmission of technical or personal data. Customer shall: (i) notify Licensor immediately of any unauthorized use of any Login or any other

organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen, zoals in artikel 1.6 lid c van Bijlage D wordt vereist.

2. Beperkingen.

Klant maakt uitsluitend voor zijn eigen interne zakelijke doeleinden gebruik van de Abonnementendiensten en houdt zich daarbij aan de toepasselijke wetgeving en mag: (i) de Abonnementendiensten en de Software niet aan onbevoegde derden ter beschikking stellen, (ii) geen inbreukmakend, onrechtmatig, lasterlijk of smadelijk materiaal verzenden of opslaan, (iii) geen kwaadaardige code verzenden of opslaan, (iv) zich geen toegang verschaffen tot de Abonnementendiensten via andere middelen dan de Login of anderszins trachten ongeoorloofde toegang te krijgen tot de Abonnementendiensten of de daarin opgenomen data of de integriteit of prestaties daarvan trachten te verstoren, (v) de Abonnementendiensten niet aanpassen of kopiëren of daarvan afgeleide werken creëren, (vi) de Abonnementendiensten en de Software niet aan reverse-engineering onderwerpen, (vii) zich geen toegang verschaffen tot de Abonnementendiensten of de Software met als doel een concurrerend(e) product of dienst te bouwen, te verkopen, op de markt te brengen of anderszins, of de functies of gebruikersinterface van de Software of de Abonnementendiensten te kopiëren, en (viii) het auteursrecht, het handelsmerk of andere eigendomsrechten of aanduidingen in de Abonnementendiensten, in de Software of op en in de Documentatie niet verwijderen. Klant doet geen poging om de server van de Abonnementendiensten te overbelasten of anderszins door een combinatie van zoekopdrachten een denial-of-service-aanval op de Abonnementendiensten uit te lokken. Indien Klant zich inlaat met activiteiten die geen rechtmatig gebruik van de Abonnementendiensten vormen,

known or suspected breach of security; (ii) report to Licensor immediately and use reasonable efforts to stop immediately any copying or distribution of content that is known or suspected by Customer to be infringing or unlawful; and (iii) not impersonate another Licensor customer or provide false identity information to gain access to or use the Subscription Services.

b. Customer shall be responsible for any costs in connection with establishment and maintenance of Internet connectivity to the Subscription Services, including, without limitation, telephone communications, internet service provider costs, computer hardware, fees charged by third parties, insurance, internet access software, or any other costs incurred by Customer in accessing the Subscription Services.

4. Service Availability

Licensor shall make reasonable efforts to provide production environment service availability of 99% measured on a quarterly basis ("Service Availability") not including (i) Customer Error Incidents, (ii) Force Majeure and (iii) Internet Disruptions. In order to enable Licensor to troubleshoot problems as necessary, Licensor uses an administrator account on each Customer environment and may utilize manual testing to confirm such failure. An interruption in the Subscription Services shall not be considered a breach of Licensor's obligations hereunder if: (i) Licensor promptly takes all reasonable steps to restore the Subscription Services; or (ii) the interruption in Subscription Services results from a Customer Error Incident, a Force Majeure, regularly scheduled or emergency maintenance, or due to an Internet Disruption.

5. Customer Data.

zoals penetratietesten op de beveiliging, stresstesten, spam-activiteiten of andere activiteiten waarvoor de Abonnementdiensten niet bedoeld zijn, wordt dat gebruik beschouwd als een wezenlijke schending van de Overeenkomst en kan Licentiegever de toegang van Klant tot de Abonnementdiensten opschorten totdat Klant de activiteiten heeft gestaakt, waarbij die onderbreking niet in mindering wordt gebracht op de onderstaande Servicebeschikbaarheid.

3. Verantwoordelijkheden Klant.

a. Klant stemt ermee in alle toepasselijke lokale, statelijke, landelijke en buitenlandse wet- en regelgeving en verdragen in verband met het gebruik door Klant van de Abonnementdiensten na te leven, met inbegrip van de wet- en regelgeving en verdragen op het gebied van gegevensbescherming, internationale communicatie en de doorgifte van technische gegevens of persoonsgegevens. Klant: (i) dient Licentiegever onverwijld in kennis te stellen van ongeoorloofd gebruik van een Login of een andere bekende of vermoede inbreuk op de beveiliging, (ii) dient onverwijld bij Licentiegever melding te doen van de reproductie of distributie van content waarvan Klant weet of vermoedt dat dit inbreukmakend of onrechtmatig is en Klant dient redelijke inspanningen te leveren om ervoor te zorgen dat deze activiteiten onverwijld worden gestaakt, en (iii) mag zich niet als een andere klant van Licentiegever voordoen of valse identiteitsgegevens verstrekken om toegang te krijgen tot de Abonnementdiensten of deze te gebruiken.

b. Alle kosten in verband met het tot stand brengen en behouden van een internetverbinding met de Abonnementdiensten zijn voor rekening van Klant, waaronder, maar niet beperkt tot, telefonische

a. Licensor does not own any Customer Data. Customer, not Licensor, shall have sole responsibility for the accuracy, quality, integrity, legality, reliability, appropriateness, and intellectual property ownership or right to use all Customer Data, and Licensor shall not be responsible or liable for: (i) damages resulting from Licensor's reliance on such Customer Data and/or (ii) the deletion, correction, destruction, damage, or loss of any Customer Data that result from Customer's actions. Licensor is not responsible for restoring lost Customer Data or damage to Customer's data that results from Customer's actions. Customer hereby grants to Licensor a non-exclusive, fully-paid and royalty-free license to reproduce, distribute, perform, display and otherwise use the Customer Data solely to provide the Subscription Services to Customer. Customer represents and warrants that: (i) Customer owns or otherwise has the right to grant the license set forth in this Section 5(a) for the Customer Data, and (ii) the Customer Data does not violate the privacy rights, publicity rights, copyright rights, or other rights of any person or entity. Licensor has the right (but not the obligation) to review any Customer Data and delete any Customer Data that in the sole judgment of Licensor violates the Agreement, is prohibited content, is illegal, violates the rights, harms, or threatens the safety of any User or any other person, or creates liability for Licensor, its suppliers, or any user. Licensor reserves the right (but has no obligation) to investigate and take action in its sole discretion against Customer if Customer violates this provision or any other provision of the Agreement, including without limitation, removing Customer Data from the Subscription Services, terminating the Agreement, reporting Customer to law enforcement authorities, and taking legal action against Customer.

communicatie, kosten van de internetprovider, computerhardware, door derden in rekening gebrachte vergoedingen, verzekeringen, software voor internettoegang of andere kosten die door Klant worden gemaakt om toegang tot de Abonnementdiensten te kunnen krijgen.

4. Servicebeschikbaarheid

Licentiegever levert redelijke inspanningen om een servicebeschikbaarheid van de productieomgeving te bieden van 99%, gemeten per kwartaal ("**Servicebeschikbaarheid**"), uitgezonderd: (i) Foutincidenten bij Klant, (ii) Overmacht, en (iii) Internetstoringen. Om Licentiegever in de gelegenheid te stellen waar nodig problemen op te lossen, maakt Licentiegever op iedere klantomgeving gebruik van een beheerdersaccount en kan Licentiegever een handmatige test uitvoeren om de fout vast te stellen. Een onderbreking van de Abonnementdiensten wordt niet als een schending van de verplichtingen van Licentiegever ingevolge deze Overeenkomst beschouwd indien: (i) Licentiegever onverwijld alle redelijke maatregelen neemt om de Abonnementdiensten weer toegankelijk te maken, of (ii) de onderbreking van de Abonnementdiensten het gevolg is van een Foutincident bij Klant, Overmacht, periodiek gepland onderhoud of spoedonderhoud, of te wijten is aan een Internetstoring.

5. Klantgegevens.

a. Licentiegever bezit geen Klantgegevens. Klant, en niet Licentiegever, is volledig verantwoordelijk voor de juistheid, kwaliteit, integriteit, rechtmatigheid, betrouwbaarheid, toepasselijkheid en intellectuele eigendom van of het gebruiksrecht op alle Klantgegevens. Licentiegever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor: (i) schade die voortvloeit uit de omstandigheid dat

b. Licensor will maintain the Customer Data on server(s) at Licensor's designated site and provide backups to Customer's Data in accordance with Licensor's then-current data backup policies. Licensor will use commercially reasonable efforts to perform restorations to the Subscription Services in the event of a service failure. Licensor reserves the right to withhold Customer Data without notice for any breach, including, without limitation, Customer's non-payment.

6. Payment.

a. In addition to any other rights granted to Licensor herein, Licensor reserves the right to suspend or terminate the Agreement and Customer's access to the Subscription Services if Customer's account becomes delinquent (falls into arrears). Customer agrees to pay a finance charge equal to the lesser of one and a half percent (1.5%) per month or the maximum rate permitted by law on all past due amounts. Customer shall reimburse Licensor for any of Licensor's reasonable costs of collecting past due amounts. Customer will continue to be charged for committed Users during any period of suspension. If Customer or Licensor initiates termination of the Agreement, Customer will be obligated to pay the balance due on Customer's account computed in accordance with the terms set forth herein.

b. Upon execution of this Agreement, Licensor shall invoice Customer, for the first twelve (12) month period of the term set forth in the Order Form, and then yearly, in advance, for each subsequent twelve (12) month period, unless a different billing frequency is explicitly stated in the applicable Order Form. Customer is responsible for paying all license types that give access to Users, which are ordered for the entire Subscription Term, whether or not such User access is actively used. Customer shall

Licentieggever op de Klantgegevens vertrouwt, en/of (ii) de verwijdering, correctie, vernietiging of beschadiging of het verlies van Klantgegevens vanwege handelingen van Klant. Licentieggever is niet verantwoordelijk voor het herstel van verloren gegane Klantgegevens of beschadigingen van de gegevens van Klant vanwege de handelingen van Klant. Klant verleent hierbij aan Licentieggever een niet-exclusieve, volledig betaalde en royaltyvrije licentie om de Klantgegevens te reproduceren, te distribueren, uit te voeren, weer te geven en anderszins te gebruiken met als enige doel de Abonnementdiensten aan Klant te verlenen. Klant verklaart en garandeert dat: (i) Klant het recht bezit of anderszins het recht heeft om de in dit artikel 5 lid a opgenomen licentie voor de Klantgegevens te verlenen, en (ii) de Klantgegevens geen inbreuk maken op de privacy-, publiciteits- of auteursrechten of andere rechten van personen of entiteiten. Licentieggever heeft het recht (maar is niet verplicht) om de Klantgegevens te bekijken en Klantgegevens te verwijderen die geheel naar het eigen oordeel van Licentieggever in strijd zijn met de Overeenkomst, verboden content betreffen, onrechtmatig zijn, inbreuk maken op de rechten van, schade toebrengen aan of een bedreiging zijn voor de veiligheid van een Gebruiker of een andere persoon, of leiden tot aansprakelijkheid voor Licentieggever, haar leveranciers of gebruikers. Licentieggever behoudt zich het recht voor (maar is niet verplicht) om geheel naar eigen inzicht een onderzoek in te stellen naar en maatregelen te nemen tegen Klant indien Klant deze bepaling of een andere bepaling in de Overeenkomst schendt, waaronder, maar niet beperkt tot, de verwijdering van Klantgegevens uit de Abonnementdiensten, beëindiging van de Overeenkomst, melding doen van Klant bij de wetshandhavingsautoriteiten en het instellen van een gerechtelijke procedure tegen

pay for all amounts due and owing for the Subscription Services, including committed fees for Subscription Services for the Subscription Term or any other fee or charge associated with Customer's use of the Subscription Services. Customer may only reduce the number of Users or other license types set forth in the Order Form at the end of each term for Subscription Services.

c. Licensor reserves the right to impose a service reinstatement fee in the event Customer is suspended and thereafter request access to the Subscription Services.

d. Licensor shall have the right, but not the obligation, to verify the number of Users under the Agreement at the end of each month.

Klant.

b. Licentiegever bewaart de Klantgegevens op een of meerdere servers op de daarvoor bedoelde locatie van Licentiegever en maakt in overeenstemming met het alsdan bij Licentiegever geldende back-upbeleid back-ups van de Klantgegevens. Licentiegever levert commercieel redelijke inspanningen om de Abonnementdiensten in geval van uitval weer toegankelijk te maken. Licentiegever behoudt zich het recht voor Klantgegevens zonder kennisgeving achter te houden in geval van een schending, waaronder, maar niet beperkt tot, betaalverzuim door Klant.

6. Betaling.

a. Naast eventuele andere rechten die in deze Overeenkomst aan Licentiegever worden verleend, behoudt Licentiegever zich het recht voor de Overeenkomst en de toegang van Klant tot de Abonnementdiensten op te schorten of te beëindigen indien aan het account van Klant achterstallige bedragen zijn verbonden. Klant stemt ermee in over alle achterstallige bedragen rente te betalen ten bedrage van anderhalf procent (1,5%) of, indien dit minder is, het wettelijk maximaal toegestane tarief. Klant vergoedt aan Licentiegever alle redelijke kosten die voor de invordering van achterstallige bedragen door Licentiegever worden gemaakt. Gedurende een opschortingsperiode worden gecommiteerde Gebruikers nog wel bij Klant in rekening gebracht. Indien door Klant of Licentiegever een beëindiging van de Overeenkomst wordt ingezet, is Klant verplicht het over het account van Klant verschuldigde bedrag te voldoen, dat in overeenstemming met de in deze Overeenkomst opgenomen voorwaarden is berekend.

b. Licentiegever stuurt Klant bij ondertekening van

deze Overeenkomst een factuur voor de eerste periode van twaalf (12) maanden van de termijn die op het Opdrachtformulier wordt vermeld, en vervolgens jaarlijks vooraf voor iedere daaropvolgende periode van twaalf (12) maanden, tenzij op het desbetreffende Opdrachtformulier uitdrukkelijk een andere facturatiefrequentie wordt vermeld. Klant is verantwoordelijk voor de betaling van alle soorten licenties waarmee Gebruikers toegang krijgen. Deze licenties worden voor de volledige Abonnementperiode besteld, ongeacht of Gebruikers actief van deze toegang gebruikmaken. Klant voldoet alle verschuldigde bedragen voor de Abonnementdiensten, met inbegrip van toegezegde vergoedingen voor de Abonnementdiensten voor de Abonnementperiode of andere vergoedingen of kosten in verband met het gebruik door Klant van de Abonnementdiensten. Klant kan het aantal Gebruikers of andere soorten licenties zoals op het Opdrachtformulier wordt vermeld uitsluitend aan het einde van iedere termijn voor de Abonnementdiensten verminderen.

c. Licentiegever behoudt zich het recht voor een vergoeding voor serviceherstel in rekening te brengen ingeval Klant wordt geschorst en daarna verzoekt om toegang tot de Abonnementdiensten.

d. Licentiegever heeft het recht, maar is niet verplicht, aan het einde van iedere maand het aantal Gebruikers ingevolge de Overeenkomst te controleren.

EXHIBIT D
DATA PRIVACY

1.1 Defined Terms. The following new definitions shall be inserted into the Agreement (in place of any

BIJLAGE D
GEGEVENSBESCHERMING

1.1 Gedefinieerde begrippen. De onderstaande

existing definition for any such term, where applicable).

"Data Protection Laws" means any applicable laws and regulations relating to privacy or the use or processing of data relating to natural persons, including: (a) EU Directive 95/46/EC and any legislation implementing or made pursuant to it; and (b) EU Regulation 2016/679 ("**GDPR**") and any laws or regulations ratifying, implementing, adopting, supplementing or replacing GDPR; and (c) The Data Protection Act 2018; in each case, to the extent in force, and as such are updated, amended or replaced from time to time. Where reference is made to specific articles in GDPR throughout this Exhibit the parties acknowledge that this shall also be deemed to be a reference to the corresponding section in the Data Protection Act 2018.

"DP Regulator" means any governmental or regulatory body or authority with responsibility for monitoring or enforcing compliance with the Data Protection Laws.

The terms "**Data Controller**", "**Data Subject**" and "**processing**" shall have the meanings set out in the GDPR.

"Personal Data" shall have the meaning set out in the GDPR and relates only to such personal data, or any part of such personal data, of which the Customer or its Affiliates is the Data Controller and in relation to which Licensor is providing services under this Agreement;

1.2 The Parties agree that to the extent that Licensor, in the course of performing its obligations under the Agreement, processes any Personal Data provided by or on behalf of the Customer, the provisions of this Exhibit D shall apply.

1.3 The Parties shall comply with the provisions and obligations imposed on them by the Data Protection Laws at all times when processing Personal Data in connection with the Agreement, which processing,

nieuwe definities worden aan de Overeenkomst toegevoegd (en vervangen eventuele bestaande definities voor de desbetreffende begrippen).

"Gegevensbeschermingswetgeving": alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de persoonlijke levenssfeer of het gebruik of de verwerking van gegevens met betrekking tot natuurlijke personen, met inbegrip van: (a) EU-richtlijn 95/46/EG en alle wetgeving die daaruitvoering aan geeft of op grond daarvan wordt gemaakt, (b) EU-verordening 2016/679 ("**AVG**") en alle wet- of regelgeving waarin de AVG wordt bekrachtigd, uitgevoerd, aangenomen, aangevuld of vervangen, en (c) de Britse Data Protection Act 2018, steeds voor zover van kracht en zoals van tijd tot tijd bijgewerkt, gewijzigd of vervangen. Waar in deze bijlage naar specifieke artikelen in de AVG wordt verwezen, bevestigen Partijen dat dit tevens wordt geacht te verwijzen naar het daarmee overeenstemmende artikel in de Data Protection Act 2018.

"Toezichthouder Gegevensbescherming": ieder(e) overheidsorgaan, overheidsinstantie, toezichthoudend orgaan en toezichthoudende instantie met verantwoordelijkheid voor het toezicht op of het afdwingen van naleving van de Gegevensbeschermingswetgeving.

De begrippen "**Verwerkingsverantwoordelijke**", "**Betrokkene**" en "**verwerking**" hebben de betekenis zoals vermeld in de AVG.

"Persoonsgegevens": heeft de betekenis zoals vermeld in de AVG en heeft uitsluitend betrekking op die persoonsgegevens, dan wel dat deel van de persoonsgegevens, waarvan Klant of een aan hem Gelieerde Onderneming de Verwerkingsverantwoordelijke is en in verband waarmee Licentieggever ingevolge deze Overeenkomst diensten verleent.

1.2 Partijen komen overeen dat voor zover

as at the Effective Date, shall be in respect of the types of Personal Data, categories of Data Subjects, nature and purposes, and duration, set out in the Appendix to this Exhibit D as amended from time to time.

1.4 Each Party shall maintain records of all processing operations under its responsibility that contain at least the minimum information required by the Data Protection Laws, and shall make such information available to any DP Regulator on request.

1.5 The Customer shall:

(a) ensure that any instructions it issues to Licensor shall comply with the Data Protection Laws; and
(b) have sole responsibility for the accuracy, quality and legality of Personal Data and the means by which the Customer acquired the Personal Data, and shall establish the legal basis for processing under Data Protection Laws, including providing all notices and obtaining all consents as may be required under Data Protection Laws in order for Licensor to process the Personal Data as contemplated by the Agreement.

1.6 To the extent Licensor processes any Personal Data on behalf of the Customer, Licensor shall:

(a) process such Personal Data (i) only in accordance with the Customer's written instructions from time to time (including those set out in the Agreement) provided such instructions are reasonable and lawful and unless it is otherwise required by applicable law (in which case, unless such law prohibits such notification on important grounds of public interest, Licensor shall notify the Customer of the relevant legal requirement before processing the Personal Data), and (ii) only for the duration of the Agreement; provided that if such processing instructions require Licensor to implement any measures or processes over and above those in place at the time of receiving the

Licentieggever in de loop van de nakoming van haar verplichtingen ingevolge de Overeenkomst Persoonsgegevens verwerkt die door of namens Klant zijn verstrekt, het bepaalde in deze Bijlage D van toepassing is.

1.3 Partijen houden zich te allen tijde aan de bepalingen en verplichtingen die door de Gegevensbeschermingswetgeving aan hen worden opgelegd wanneer zij in verband met de Overeenkomst Persoonsgegevens verwerken. Deze verwerking ziet per de ingangsdatum op de soorten Persoonsgegevens, categorieën van Betrokkenen, aard, doeleinden en duur zoals vermeld in het aanhangsel bij deze Bijlage D, zoals van tijd tot tijd gewijzigd.

1.4 Iedere Partij houdt aantekening van iedere verwerking onder haar verantwoordelijkheid, waarbij in ieder geval de minimale informatie wordt opgenomen die op grond van de Gegevensbeschermingswetgeving vereist is, en stelt die informatie op verzoek ter beschikking aan een Toezichthouder Gegevensbescherming.

1.5 Klant:

(a) dient ervoor te zorgen dat eventuele door hem aan Licentieggever gegeven aanwijzingen conform de Gegevensbeschermingswetgeving zijn; en
(b) is volledig verantwoordelijk voor de juistheid, kwaliteit en rechtmatigheid van de Persoonsgegevens en de middelen waarmee de Persoonsgegevens door Klant zijn verworven, en dient de rechtsgrond voor de verwerking ingevolge de Gegevensbeschermingswetgeving vast te stellen, met inbegrip van het doen van alle kennisgevingen en het verkrijgen van alle toestemmingen die ingevolge de Gegevensbeschermingswetgeving nodig zijn om Licentieggever in staat te stellen de Persoonsgegevens te verwerken zoals in de Overeenkomst wordt overwogen.

processing instructions, Licensor shall not be required to implement such measures and processes unless and until the Customer agrees in writing to bear the cost for implementing such measures and processes.

(b) take commercially reasonable steps to ensure only Licensor Personnel who need access to the Personal Data to meet Licensor's obligations under the Agreement are authorised to have access to such Personal Data, and ensure that any such Licensor Personnel are committed to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality when processing such Personal Data;

(c) taking into account the state of the art, the costs of implementation and the nature, scope, context and purposes of the processing, implement technical and organisational measures and procedures to ensure a level of security for such Personal Data appropriate to the risk, including the risks of accidental, unlawful or unauthorised destruction, loss, alteration, disclosure, dissemination or access;

(d) unless the transfer is based on an "adequacy decision", is otherwise "subject to appropriate safeguards" or if a "derogation for specific situations" applies, each within the meanings given to them in Articles 45, 46 and 49 of the GDPR respectively, not transfer, access or process such Personal Data outside the European Union without the prior written consent of the Customer (not to be unreasonably withheld or delayed).

(e) Inform the Customer without undue delay upon becoming aware of any such Personal Data (while within Licensor's control) being subject to a personal data breach (as defined in Article 4 of GDPR);

(f) not disclose any Personal Data to any Data Subject or to a third Party other than at the written

1.6 Voor zover door Licentieggever namens Klant Persoonsgegevens worden verwerkt, zal Licentieggever:

(a) de Persoonsgegevens (i) uitsluitend verwerken in overeenstemming met de schriftelijke aanwijzingen die van tijd tot tijd door Klant worden gegeven (met inbegrip van de in de Overeenkomst opgenomen aanwijzingen), mits die aanwijzingen redelijk en rechtmatig zijn en tenzij dit op grond van de toepasselijke wetgeving anderszins wordt vereist (in welk geval Licentieggever Klant van de desbetreffende wettelijke eis in kennis zal stellen voordat de Persoonsgegevens worden verwerkt, tenzij een dergelijke kennisgeving in die wetgeving wordt verboden op zwaarwegende gronden van algemeen belang), en (ii) uitsluitend voor de duur van de Overeenkomst verwerken, met dien verstande dat indien Licentieggever vanwege die verwerkingsaanwijzingen maatregelen of processen moet invoeren die verder gaan dan de maatregelen en processen die ten tijde van de ontvangst van de verwerkingsaanwijzingen gelden, Licentieggever niet gehouden is dergelijke maatregelen en processen in te voeren tenzij en totdat Klant er schriftelijk mee instemt dat de kosten voor de invoering van die maatregelen en processen voor zijn rekening zijn;

(b) commercieel redelijke stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat uitsluitend het personeel van Licentieggever dat toegang dient te hebben tot de Persoonsgegevens om aan de verplichtingen van Licentieggever ingevolge de Overeenkomst te voldoen, bevoegd is zich toegang tot de Persoonsgegevens te verschaffen, en om ervoor te zorgen dat dat personeel van Licentieggever aan geheimhouding gebonden is of dat voor dat personeel een passende wettelijke geheimhoudingsverplichting geldt wanneer de Persoonsgegevens worden verwerkt;

(c) rekening houdend met de stand van de

request of the Customer or as expressly provided for in this Agreement;

(g) except for Personal Data of which Licensor is also a Data Controller, and except as required by law or in order to defend any actual or possible legal claims, as the Customer so directs, take reasonable steps to return such Personal Data and/or irretrievably delete all Personal Data on termination or expiry of the Agreement, and not make any further use of such Personal Data.

(h) permit the Customer or its representatives on reasonable written notice to carry out a remote audit of all relevant information relating to the processing of Personal Data by Licensor, which may take the form of conference calls and/or Licensor's completion of information security or other questionnaires submitted by or on behalf of the Customer in order to verify compliance with this paragraph 1.6 of Exhibit D, subject to the following requirements:

(i) the Customer may perform such audits no more than once per year unless required by Data Protection Laws;

(ii) the Customer may use a third Party to perform the audit on its behalf, provided such third Party executes a confidentiality agreement acceptable to Licensor ("NDA") before the audit;

(iii) audits must be conducted during regular business hours, subject to Licensor's policies, and may not unreasonably interfere with Licensor's business activities. Due to the multi-tenant nature of some of Licensor's business systems, Licensor may limit the scope of audit activities and relevant reporting to ensure customer confidentiality;

(iv) the Customer must provide Licensor with any audit reports generated in connection with any audit at no charge unless prohibited by applicable law.

The Customer may use the audit reports only for the purposes of meeting its audit requirements under

techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden, passende technische en organisatorische maatregelen treffen en procedures invoeren om voor de Persoonsgegevens een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen, met inbegrip van het risico op vernietiging, verlies, wijziging, verstrekking, verspreiding of toegang, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig of ongeoorloofd;

(d) tenzij de doorgifte op basis van een "adequaatheidsbesluit" plaatsvindt of anderszins "aan passende waarborgen is onderworpen" of indien een "afwijking voor specifieke situaties" geldt, elk met de betekenis die daar in artikel 45, 46 respectievelijk 49 AVG aan wordt gegeven, de Persoonsgegevens zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Klant (die niet op onredelijke gronden mag worden onthouden of vertraagd) niet buiten de Europese Unie doorgeven, inzien of verwerken;

(e) wanneer zij zich ervan bewust wordt dat deze Persoonsgegevens (terwijl ze binnen de invloedssfeer van Licentiegever zijn) onderhevig zijn aan een inbreuk in verband met persoonsgegevens (zoals gedefinieerd in artikel 4 AVG), Klant daar zonder onnodige vertraging van in kennis stellen;

(f) geen Persoonsgegevens aan Betrokkenen of derden verstrekken anders dan op schriftelijk verzoek van Klant of zoals uitdrukkelijk in deze Overeenkomst is voorzien;

(g) met uitzondering van Persoonsgegevens waarvoor Licentiegever ook

Verwerkingsverantwoordelijke is en behoudens voor zover wettelijk vereist is of teneinde zich tegen feitelijke of mogelijke rechtsvorderingen te verdedigen, de redelijke stappen ondernemen, zoals door Klant kan worden aangegeven, om de

Data Protection Laws and/or confirming compliance with the requirements of this paragraph 1.6 of Exhibit D. The audit reports shall be confidential;

(v) to request an audit, the Customer must first submit a detailed audit plan to Licensor at least 6 (six) weeks in advance of the proposed audit date. The audit must describe the proposed scope, duration and start date of the audit. Licensor will review the audit plan and inform the Customer of any concerns or questions (for example, any request for information that could compromise Licensor's confidentiality obligations or its security, privacy, employment or other relevant policies). Licensor will work cooperatively with the Customer to agree a final audit plan;

(vi) the person carrying out the audit shall be supervised by Licensor at all times;

(vii) nothing in this paragraph 1.6(h) shall require Licensor to breach any duties of confidentiality owed to any of its clients, employees or third parties;

(viii) all audits are at the Customer's sole cost and expense; and

(ix) information provided by or on behalf of Licensor pursuant to an audit will be Licensor's Confidential Information. If Customer's Agreement does not include a provision protecting Licensor's Confidential Information, then such Confidential Information will be made available to Customer subject to an NDA. Customer hereby agrees to use the Confidential Information in accordance with the terms of the confidentiality provision contained in the Agreement or the NDA as applicable, and agrees to delete such Confidential Information on the earlier of (i) the date when Customer concludes its evaluation of the Licensor Confidential Information and (ii) 30 days after receiving such Confidential Information from Licensor.

Persoonsgegevens bij beëindiging of afloop van de Overeenkomst te retourneren en/of onherroepelijk te wissen en verder geen gebruik meer te maken van de Persoonsgegevens;

(h) Klant of zijn vertegenwoordigers na een kennisgeving daartoe met inachtneming van een redelijke kennisgevingstermijn toestaan op afstand een audit uit te voeren op alle van belang zijnde informatie die betrekking heeft op de verwerking van Persoonsgegevens door Licentieggever. Deze audit kan de vorm aannemen van telefonische vergaderingen en/of het door Licentieggever invullen van vragenlijsten betreffende de informatiebeveiliging of andere vragenlijsten, die door of namens Klant kunnen worden verstuurd teneinde de naleving van dit artikel 1.6 van bijlage D te controleren, met inachtneming van de volgende voorschriften:

(i) Klant kan deze audits niet meer dan eens per jaar uitvoeren, tenzij in de Gegevensbeschermingswetgeving anders wordt bepaald;

(ii) Klant kan een derde inschakelen om de audit namens hem uit te voeren, mits die derde voorafgaand aan de audit een voor Licentieggever aanvaardbare geheimhoudingsovereenkomst ondertekent;

(iii) een audit dient tijdens normale kantooruren met inachtneming van de beleidsregels van Licentieggever te worden uitgevoerd en mag de bedrijfsactiviteiten van Licentieggever niet in onredelijke mate verstoren. Omdat enkele bedrijfssystemen van Licentieggever gedeelde systemen zijn, kan Licentieggever de reikwijdte van de controleactiviteiten en de desbetreffende rapportage beperken teneinde de vertrouwelijkheid van klantgegevens te garanderen;

(iv) Klant dient aan Licentieggever kosteloos de auditrapporten te verstrekken die in verband met de

1.7 Licensor agrees that it shall:

- (a) take such steps as are reasonably required to assist the Customer in ensuring compliance with its obligations under Articles 30 to 36 (inclusive) of GDPR provided that the Customer shall be responsible for Licensor's reasonable costs and expenses arising from such co-operation and assistance;
- (b) notify the Customer as soon as reasonably practicable if it receives a request from a Data Subject to exercise its rights under the Data Protection Laws in relation to that person's Personal Data; and
- (c) provide the Customer with reasonable co-operation and assistance in relation to any request made by a Data Subject to exercise its rights under the Data Protection Laws in relation to that person's Personal Data provided that the Customer shall be responsible for Licensor's reasonable costs and expenses arising from such co-operation and assistance.

1.8 If Customer receives any complaint, notice or communication from a DP Regulator which relates directly to the processing of Personal Data by Licensor, it shall as soon as reasonably practicable notify Licensor and Licensor agrees to provide Customer with commercially reasonable co-operation and assistance in relation to any such complaint, notice or communication.

1.9 The Customer generally agrees that Licensor may engage third parties to support Licensor in its provision of the Licensor Products and Services where processing of Personal Data is involved ("**Sub-Processors**"). Sub-Processors for the purpose of this Agreement do not include companies providing ancillary services such as back-ups, telecommunication services, postal/transport services, maintenance and user support services, nor measures to ensure the

audit tot stand worden gebracht, tenzij dit op grond van de toepasselijke wetgeving verboden is. Klant mag de auditrapporten uitsluitend gebruiken om aan zijn controleverplichtingen ingevolge de Gegevensbeschermingswetgeving te voldoen en/of om zich ervan te vergewissen dat aan de eisen in dit artikel 1.6 van bijlage D wordt voldaan. De auditrapporten zijn vertrouwelijk;

- (v) om een audit aan te vragen, dient Klant eerst ten minste zes (6) weken vóór de voorgestelde auditdatum een gedetailleerd auditplan aan Licentieggever te verstrekken. In het auditplan dient de voorgestelde omvang, duur en begindatum van de audit te worden vermeld. Licentieggever beoordeelt het auditplan en brengt eventuele zorgen of vragen onder de aandacht van Klant (zoals een verzoek om informatie waardoor de geheimhoudingsverplichtingen van Licentieggever of haar beveiligings-, privacy-, werkgelegenheidsbeleid of andere relevante beleidsregels in het geding zouden komen). Licentieggever werkt met Klant samen om een definitief auditplan overeen te komen;
- (vi) degene die de audit uitvoert, staat te allen tijde onder toezicht van Licentieggever;
- (vii) niets in dit artikel 1.6 lid h verplicht Licentieggever om geheimhoudingsverplichtingen jegens haar klanten, werknemers of derden te schenden;
- (viii) alle audits geschieden volledig voor rekening van Klant; en
- (ix) informatie die vanwege een audit door of namens Licentieggever wordt verstrekt, is Vertrouwelijke Informatie van Licentieggever. Indien in de Overeenkomst van Klant geen bepaling is opgenomen waarmee de Vertrouwelijke Informatie van Licentieggever wordt beschermd, wordt die Vertrouwelijke Informatie op grond van een geheimhoudingsovereenkomst aan Klant ter

confidentiality, availability, integrity, and resilience of the hardware and software of processing equipment.

1.10 If Licensor engages a new Sub-Processor ("**New Sub-Processor**"), Licensor shall inform the Customer of the engagement and the Customer may object to the engagement of such New Sub-Processor by notifying Licensor within 10 Business Days of such notification, provided that such objection must be on reasonable, substantial grounds, directly related to such New Sub-Processor's ability to comply with substantially similar obligations to those set out in this Exhibit D, and must include sufficient detail as Licensor may reasonably request to enable Licensor to consider properly the objection. If the Customer does not so object, the engagement of the New Sub-Processor shall be deemed accepted by the Customer.

1.11 Licensor shall ensure that its contract with each New Sub-Processor shall impose obligations on the New Sub-Processor that are materially equivalent to the obligations to which Licensor is subject to under this Exhibit D.

1.12 Any sub-contracting or transfer of Personal Data pursuant to this Exhibit D shall not relieve Licensor of any of its liabilities, responsibilities and obligations to the Customer under the Agreement and Licensor shall remain liable for the acts and omissions of its Sub-Processor.

1.13 Where Personal Data is processed by Licensor under or in connection with this Agreement on behalf of the Customer, the Customer agrees that Licensor may disclose the Personal Data to such Licensor Personnel and Sub-Processors as Licensor reasonably considers necessary for the performance of its obligations under the Agreement, for compliance with applicable law and is required to defend any actual or possible legal claims. Licensor shall take reasonable steps to

beschikking gesteld. Klant stemt er hierbij mee in de Vertrouwelijke Informatie in overeenstemming met de voorwaarden van de geheimhoudingsbepaling in de Overeenkomst of de geheimhoudingsovereenkomst, al naargelang van toepassing, te gebruiken en stemt ermee in de Vertrouwelijke Informatie te verwijderen op: (i) de datum waarop Klant zijn evaluatie van de Vertrouwelijke Informatie van Licentieggever afrondt, of, indien dit eerder is, (ii) 30 dagen na ontvangst van de Vertrouwelijke Informatie van Licentieggever.

1.7 Licentieggever stemt ermee in:

(a) de stappen te ondernemen die redelijkerwijs nodig zijn om Klant bij te staan in de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge artikel 30 tot en met 36 AVG, met dien verstande dat Klant verantwoordelijk is voor de redelijke (on)kosten van Licentieggever die uit dergelijke medewerking en bijstand voortvloeien;

(b) indien Licentieggever van een Betrokkene een verzoek ontvangt om ten aanzien van zijn Persoonsgegevens zijn rechten ingevolge de Gegevensbeschermingswetgeving uit te oefenen, Klant daar zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk van in kennis te stellen; en

(c) aan Klant redelijke medewerking en bijstand te verlenen met betrekking tot een verzoek van een Betrokkene om ten aanzien van zijn Persoonsgegevens zijn rechten ingevolge de Gegevensbeschermingswetgeving uit te oefenen, met dien verstande dat Klant verantwoordelijk is voor de redelijke (on)kosten van Licentieggever die uit dergelijke medewerking en bijstand voortvloeien.

1.8 Indien Klant van een Toezichthouder Gegevensbescherming een klacht, kennisgeving of mededeling ontvangt die direct betrekking heeft op de verwerking van Persoonsgegevens door Licentieggever, stelt hij Licentieggever daar zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk van in kennis.

ensure the reliability of any Licensor Personnel or Sub-Processor who has access to the Personal Data and ensure that such persons are aware of Licensor's obligations under this Agreement.

1.14 For the avoidance of doubt, clause 7 of the Terms and Conditions shall apply in relation to this Exhibit D.

Licentiegever stemt ermee in aan Klant commercieel redelijke medewerking en bijstand te verlenen ten aanzien van een dergelijke klacht, kennisgeving of mededeling.

1.9 Klant stemt er in het algemeen mee in dat Licentiegever derden kan inschakelen om Licentiegever te ondersteunen in haar levering van de Producten en Diensten van Licentiegever waarbij ook Persoonsgegevens worden verwerkt ("**Subverwerkers**"). Voor de toepassing van deze Overeenkomst zijn 'Subverwerkers' geen ondernemingen die nevendiensten aanbieden, zoals back-ups, telecommunicatiediensten, post-/transportdiensten en onderhouds- en gebruikersondersteuningsdiensten, of maatregelen ter borging van de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid, integriteit en herstellvermogen van de hardware en software in de verwerkingsapparatuur.

1.10 Indien door Licentiegever een nieuwe Subverwerker ("**Nieuwe Subverwerker**") wordt ingeschakeld, stelt Licentiegever Klant daarvan op de hoogte en kan Klant bezwaar maken tegen de inschakeling van de Nieuwe Subverwerker door Licentiegever daarvan binnen 10 werkdagen na de kennisgeving in kennis te stellen, met dien verstande dat dat bezwaar dient te zijn gestoeld op redelijke, zwaarwegende gronden die direct verband houden met het vermogen van de Nieuwe Subverwerker om verplichtingen na te komen die wezenlijk gelijk zijn aan de in deze Bijlage D vermelde verplichtingen, en met dien verstande dat in het bezwaar voldoende details dienen te worden opgenomen, waarom Licentiegever redelijkerwijs kan verzoeken om het bezwaar naar behoren in overweging te kunnen nemen. Indien Klant hier geen bezwaar tegen maakt, wordt de inschakeling van de Nieuwe Subverwerker geacht door Klant te zijn aanvaard.

1.11 Licentiegever zorgt ervoor dat in haar contract met iedere Nieuwe Subverwerker verplichtingen aan de Nieuwe Subverwerker worden opgelegd die wezenlijk gelijk zijn aan de verplichtingen waaraan Licentiegever ingevolge deze bijlage D is onderworpen.

1.12 Geen enkele onderaanneming of doorgifte van Persoonsgegevens op grond van deze bijlage D bevrijdt of ontheft Licentiegever van haar aansprakelijkheden, verantwoordelijkheden en verplichtingen jegens Klant ingevolge de Overeenkomst. Licentiegever blijft aansprakelijk voor al het handelen en nalaten van haar Subverwerker.

1.13 Klant stemt ermee in dat indien ingevolge of in verband met deze Overeenkomst namens Klant door Licentiegever Persoonsgegevens worden verwerkt, Licentiegever de Persoonsgegevens aan het personeel van Licentiegever en de Subverwerkers kan verstrekken zoals Licentiegever redelijkerwijs noodzakelijk acht voor de nakoming van haar verplichtingen ingevolge de Overeenkomst, voor de naleving van de toepasselijke wetgeving en om zich tegen feitelijke of mogelijke rechtsvorderingen te verdedigen. Licentienemer onderneemt redelijke stappen om de betrouwbaarheid te garanderen van het personeel van Licentiegever of de Subverwerker dat/die toegang heeft tot de Persoonsgegevens en om ervoor te zorgen dat deze personen kennis hebben van de verplichtingen van Licentiegever ingevolge deze Overeenkomst.

1.14 Voor alle duidelijkheid: artikel 7 van de voorwaarden is van toepassing op deze Bijlage D.

APPENDIX TO EXHIBIT D

The Personal Data processing activities carried out

AANHANGSEL BIJ BIJLAGE D

De verwerkingsactiviteiten voor de

by Licensor under the Agreement may be described as follows:

1. Subject matter of processing

Processing relating to the Customer during the term of the Agreement.

2. Nature and purpose of processing

Processing of Personal Data incidental to, and limited to the extent necessary, for Licensor to supply the Software, provide the Maintenance Services, Professional Services and Service Deliverables, and fulfil its obligations to the Customer under the Agreement.

3. Categories of Personal Data

Personal data including:

- **personal details**
- **family, lifestyle and social circumstances**
- **goods and services**
- **financial details**
- **education and employment details**

4. Categories of data subjects

Customers, complainants and enquirers.

5. Duration

Continuously during the term of the Agreement.

Persoonsgegevens die ingevolge de Overeenkomst door Licentiegever worden uitgevoerd, kunnen als volgt worden beschreven:

1. Onderwerp van verwerking

Verwerking met betrekking tot Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

2. Aard en doel van verwerking

Verwerking van Persoonsgegevens in samenhang met het door Licentiegever leveren van de Software, verlenen van de Onderhoudsdiensten, Professionele Diensten en te Leveren Diensten, en nakomen van haar verplichtingen jegens Klant ingevolge de Overeenkomst, een en ander beperkt voor zover noodzakelijk.

3. Categorieën van Persoonsgegevens

Persoonsgegevens met inbegrip van:

- **personalia**
- **gegevens over gezin, levensstijl en sociale omstandigheden**
- **zaken en diensten**
- **financiële gegevens**
- **gegevens over opleiding en werk**

4. Categorieën van betrokkenen

Klanten, klagers en vragenstellers.

5. Duur

Doorlopend gedurende de looptijd van de Overeenkomst.