

## Professional Services Exhibit

This exhibit is applicable to all Professional Services previously and subsequently ordered by Customer and is hereby incorporated into the Agreement./ *Deze bijlage is van toepassing op alle eerder en later door de Klant bestelde Professionele Diensten en wordt hierbij opgenomen in de Overeenkomst.*

1. Performance of Professional Services.	1. Verlening van Professionele Diensten.
<p>a. <u>Statements of Work</u>. 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 control.</p>	<p>a. <u>Werkomschrijvingen</u>. Ieder project inzake Professionele Diensten dat door Licentieggever 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 strijd tussen de voorwaarden in de Overeenkomst en een Werkomschrijving prevaleren de voorwaarden in de desbetreffende Werkomschrijving.</p>
<p>b. <u>Tasks and Service Deliverables</u>.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.</p>	<p>b. <u>Taken en te Leveren Diensten</u>.i. Licentieggever 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. Licentieggever 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.</p>
<p>ii. Licensor shall perform the Professional Services with reasonable skill and care.</p>	<p>ii. De Professionele Diensten worden met redelijke vakkundigheid en zorg door Licentieggever uitgevoerd.</p>
<p>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.</p>	<p>iii. Licentieggever 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. Licentieggever levert commercieel redelijke inspanningen om op verzoek van de vertegenwoordiger van Klant of de door hem aangewezen persoon middelen in te plannen.</p>
<p>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.</p>	<p>iv. Overeengekomen wordt dat de Professionele Diensten van Licentieggever onder meer kunnen omvatten het geven van advies en het doen van aanbevelingen, maar het opvolgen van eventuele aanbevelingen is de verantwoordelijkheid van Klant. Licentieggever is verantwoordelijk voor het projectbeheer van de middelen en toezeggingen</p>

	van Licentiegever, maar Klant is verantwoordelijk voor de overkoepelende leiding over het 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.	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 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. 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 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.	vi. Licentiegever stemt ermee in Klant op het vroegst mogelijke moment schriftelijk in kennis te stellen wanneer een geplande activiteit wordt uitgesteld of vervalft. 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. <u>Customer Obligations</u> .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.	c. <u>Verplichtingen Klant</u> .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. The Customer shall make available to Licensor access to all environments as required under a SOW, or as otherwise agreed between the parties.	ii. Klant geeft Licentiegever toegang tot alle omgevingen, zoals ingevolge een Werkomschrijving vereist is of zoals anderszins tussen Partijen wordt overeengekomen.
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.	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. <u>Place of Performance, Expenses and Travel Time</u> .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	d. <u>Plaats van uitvoering, onkosten en reistijd</u> . i. Indien de werknemers, gemachtigden of vertegenwoordigers van Licentiegever verplicht zijn 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

<p>advance by written agreement of both parties. Both parties will use reasonable efforts to accommodate any requested change in the scheduled dates for on-site services, subject to the availability of appropriate personnel. At Customer's request, Licensor will provide receipts or other reasonably satisfactory evidence of such expenses.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>ii. Indien Licentiegever Reistijd in rekening brengt, worden de tarieven en voorwaarden daarvan vooraf door Licentiegever en Klant overeengekomen en in de desbetreffende Werkschrijving 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.</p>
<p><b>2. Payment Terms.</b> 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.</p>	<p><b>2. Betalingsvoorwaarden.</b> Tenzij in de Werkschrijving anders wordt vermeld, stuurt Licentiegever Klant op basis van tijd en materialen een factuur voor de vergoedingen tegen de tarieven die in de Werkschrijvingen 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.</p>
<p><b>3. Acceptance.</b> 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.</p>	<p><b>3. Aanvaarding.</b> Indien als gevolg van maatwerkdiensten te Leveren Diensten worden geleverd, geldt het volgende, tenzij in de Werkschrijving 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.</p>
<p>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 notice rejecting the particular Service Deliverable, and the reasons therefore, within the thirty (30) day testing period. If Customer does not give Licensor written notice rejecting the particular Service Deliverable within the thirty (30) day testing period, such Service Deliverable shall conclusively be deemed accepted.</p>	<p>b. Indien de specifieke te Leveren Dienst niet de onderling overeengekomen kenmerken bevat die in de desbetreffende Werkschrijving 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.</p>

<p>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.</p>	<p>c. Indien Klant binnen de testperiode van dertig (30) dagen aan Licentieggever een schriftelijke kennisgeving doet toekomen waarin de specifieke te Leveren Dienst wordt geweigerd, voert Licentieggever binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de kennisgeving van Klant redelijke correcties of wijzigingen door en legt Licentieggever de te Leveren Dienst weer aan Klant voor, zodat deze aan een nadere acceptatietest kan worden onderworpen.</p>
<p>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.'</p>	<p>d. Wanneer de herziene te Leveren Dienst door 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 Licentieggever 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.</p>
<p>i. <u>Severity Definition</u></p>	<p>i. <u>Definitie van urgentie.</u></p>
<p>1. Critical: The entire system or functional component is inoperable and cannot be used until the error is resolved.</p>	<p>1. Kritiek: het volledige systeem of een functioneel onderdeel is uitgevallen en kan niet worden gebruikt tot de fout is opgelost.</p>
<p>2. Urgent: A serious error in a business critical function where no viable workaround is available.</p>	<p>2. Urgent: een ernstige fout in een bedrijfskritische functie waarvoor geen werkbare workaround beschikbaar is.</p>
<p>3. Standard: An error that does not stop the user progressing or a viable workaround is possible.</p>	<p>3. Standaard: een fout waardoor de gebruiker nog wel kan werken of waarvoor een werkbare workaround mogelijk is.</p>
<p>4. Low: Errors that cause no loss of functionality, or which may be considered cosmetic or annoying in nature.</p>	<p>4. Laag: fouten die geen verlies aan functionaliteit veroorzaken of die kunnen worden beschouwd als zijnde cosmetisch of hinderlijk.</p>
<p>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.</p>	<p>5. Verbetering: de functie werkt volgens de overeengekomen specificatie/eis, maar de werking ervan kan zodanig worden aangepast dat meer bedrijfsmatige voordelen worden behaald</p>
<p>e. Customer will cooperate with Licensor to isolate, identify and resolve any problems in the Service Deliverables.</p>	<p>e. Klant verleent zijn medewerking aan Licentieggever om eventuele problemen in de te Leveren Diensten te isoleren, te signaleren en op te lossen.</p>

<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p><b>4. Change Procedure.</b> 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 facilitate change in an orderly manner. Licensor's change control procedure is summarized below:</p>	<p><b>4. Wijzigingsprocedure.</b> 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:</p>
<p>a. Either Customer or Licensor may initiate a change order.</p>	<p>a. Een wijzigingsopdracht kan door Klant dan wel Licentieggever worden gegeven.</p>
<p>b. Customer will work with Licensor to document all requested changes in Licensor's standard change request form ("<b>Change Order Form</b>"). 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.</p>	<p>b. Klant werkt samen met Licentieggever om alle gevraagde wijzigingen op het standaardformulier van Licentieggever voor wijzigingsverzoeken vast te leggen ("<b>Wijzigingsopdrachtformulier</b>"). 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. Licentieggever dient vervolgens bij Klant ieder Wijzigingsopdrachtformulier ter beoordeling en goedkeuring in, voordat met de wijzigingen een aanvang wordt gemaakt. De wijzigingen worden eveneens door Licentieggever beoordeeld en goedgekeurd voordat met de werkzaamheden een aanvang wordt gemaakt.</p>
<p>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.</p>	<p>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 gearchiveerd. Eventuele mijlpaaldata en kosten worden dienovereenkomstig aangepast.</p>