

<u>EXHIBIT</u>	<u>ANEXO</u>
<b>PROFESSIONAL SERVICES TERMS</b>	<b>CONDICIONES DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES</b>
This exhibit is applicable to all Professional Services previously and subsequently ordered by Customer and is hereby incorporated into the Agreement.	Este Anexo es aplicable a todos los Servicios Profesionales solicitados previamente y posteriormente por el Cliente y por la presente se incorpora al Contrato.
<b>1. Performance of Professional Services.</b>	<b>1. Prestación de Servicios Profesionales</b>
a. <u>Statements of Work.</u> Each Professional Services project undertaken by Licensor on behalf of Customer shall be described in a Statement of Work or in the applicable 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 prevail.	a. <u>Órdenes de Trabajo.</u> Cada proyecto de Servicios Profesionales asumido por el Licenciante en nombre del Cliente se describirá en una Orden de Trabajo o en el Formulario de Pedido correspondiente que exprese el acuerdo sobre el alcance de los Servicios Profesionales, los Materiales Entregables de los Servicios, las horas estimadas/descripción del trabajo, las tarifas de facturación, y demás información sobre precios, el calendario del proyecto (si procede), y las fechas de entrega estimadas. Ambas Partes deberán firmar cada Orden de Trabajo, considerándose todas ellas incorporadas a al Contrato. En caso de conflicto entre los términos establecidos en el Contrato y los establecidos en una Orden de Trabajo, prevalecerán los términos de esta última.
b. <u>Tasks and Service Deliverables.</u>	b. <u>Tareas y Materiales Entregables de los Servicios.</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.	i. El Licenciante prestará los Servicios Profesionales y proporcionará los Materiales Entregables de los Servicios descritos en la Orden de Trabajo aplicable y en cualquier Formulario de Solicitud de Cambio (tal y como se define a continuación) emitidos de conformidad con la Orden de Trabajo aplicable. El Licenciante y el Cliente acuerdan trabajar conjuntamente y de buena fe para mitigar cualquier retraso en completar, entregar o prestar los Servicios Profesionales.
ii. Licensor shall perform the Professional Services with reasonable skill and care.	ii. El Licenciante prestará los Servicios Profesionales con habilidad y cuidado razonables.
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.	iii. El Licenciante usara esfuerzos razonables para cumplir con las fechas indicadas en la correspondiente Orden Trabajo para la entrega de Servicios Profesionales y Materiales Entregables de los Servicios. El Licenciante desplegará esfuerzos comerciales razonables para asignar recursos a petición de los representantes del Cliente o de la persona designada por este.
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.	iv. Se entiende y acuerda que los Servicios Profesionales del Licenciante pueden incluir el asesoramiento y la realización de recomendaciones, pero la adopción de cualquier recomendación es responsabilidad del Cliente. El Licenciante será responsable de la gestión de sus propios recursos y compromisos, pero el Cliente será responsable de la gestión global del proyecto.
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. Las Estimaciones de tiempo y la planificación se basan en la experiencia del Licenciante con otras peticiones o cambios de servicios similares requeridos anteriormente al Licenciante, así como en la información disponible en el momento de la elaboración del presupuesto. El Licenciante usará esfuerzos razonables por cumplir con las estimaciones proporcionadas; sin perjuicio de que puedan variar los esfuerzos efectivamente desplegados, y el Licenciante mantendrá al Cliente continuamente informado sobre los esfuerzos empleados y planificados y sobre el progreso.
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. El Licenciante se compromete a informar lo antes posible y por escrito sobre en caso de aplazamiento o cancelación de actividades programadas. En tales casos no se incurrirá en responsabilidad alguna, debiendo el Cliente pagar todos los honorarios y gastos asociados a los Servicios Profesionales y los Materiales Entregables de los Servicios proporcionados, y el Licenciante y el Cliente colaborarán con diligencia comercial razonable para reanudar o reprogramar la actividad cancelada.
c. <u>Customer Obligation.</u>	c. <u>Obligación del Cliente</u>

<p>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.</p>	<p>i. El Cliente deberá disponer de personal debidamente capacitado y cualificado en el desempeño de sus obligaciones en virtud de todas las Órdenes de Trabajo, y deberá proporcionar puntualmente información, decisiones y aprobaciones para facilitar el plan de entrega acordado.</p>
<p>ii. The Customer shall make available to Licensor access to all environments as required under a SOW, or as otherwise agreed between the Parties.</p>	<p>ii. El Cliente pondrá a disposición del Licenciante el acceso a todos los entornos requeridos en virtud de una Orden de Trabajo, o acordados de otro modo entre las Partes.</p>
<p>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.</p>	<p>iii. El Licenciante y el Cliente colaborarán de buena fe para mitigar cualquier retraso en la finalización o entrega o en la prestación de los Servicios Profesionales que, en opinión razonable del Licenciante, sea resultado del incumplimiento por parte de los Clientes de sus obligaciones descritas en el Orden de Trabajo aplicable.</p>
<p><b>d. Place of Performance, Expenses and Travel Time.</b></p>	<p><b>d. Lugar de Ejecución, Gastos y Tiempo de Desplazamiento.</b></p>
<p>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, 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>i. Si el personal, los agentes o los representantes del Licenciante deben desplazarse a un lugar distinto de las instalaciones del Licenciante, el Cliente pagará o reembolsará al Licenciante, conforme a las condiciones de pago establecidas en la Orden de Trabajo (o a las condiciones estándar del Licenciante, si no se especifica ninguna en la Orden de Trabajo) todos los gastos de desplazamiento razonables y reales, incluidos los billetes de avión, el transporte terrestre, el alojamiento y las comidas del personal que necesite desplazarse. El Licenciante se adecuará a sus políticas de desplazamientos corporativos y, si el Cliente lo solicita, proporcionará una copia de las mismas, a menos que se acuerde lo contrario por escrito con anterioridad al comienzo del proyecto. Los Servicios Profesionales que se deban prestar in situ en las instalaciones del Cliente se programarán con antelación por acuerdo escrito de ambas partes. Ambas partes harán todo lo posible por atender a cualquier solicitud de cambio en las fechas previstas para los servicios in situ, con sujeción a la disponibilidad de personal adecuado. A petición del Cliente, el Licenciante proporcionará recibos u otras pruebas razonablemente satisfactorias de dichos gastos.</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. Si el Licenciante factura el Tiempo de Desplazamiento, la tarifa y las condiciones serán acordadas de antemano por el Licenciante y el Cliente y se establecerán en la Orden de Trabajo aplicable. El Tiempo de Desplazamiento se define como sigue: i) el Tiempo de Desplazamiento de ida y vuelta del consultor desde su ubicación hasta el emplazamiento del Cliente; y ii) el Tiempo de Desplazamiento del consultor entre los emplazamientos del Cliente o cualquier otro emplazamiento designado por el Cliente.</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. Condiciones de pago:</b> A menos que se indique lo contrario en la Orden de Trabajo, el Licenciante facturará al Cliente los honorarios en función del tiempo y de los materiales, conforme a las tarifas de facturación establecidas en la Orden de Trabajo por el trabajo realizado. Las facturas incluirán un resumen de todo el tiempo invertido por el Licenciante en el trabajo realizado. El Cliente pagará los honorarios al Licenciante en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de la factura.</p>
<p><b>3. Acceptance.</b> Where Service Deliverables are provided as a result of Customization Services then unless otherwise specified in the SOW, the following shall apply:</p>	<p><b>3. Aceptación</b> Cuando se proporcionen Materiales Entregables de los Servicios como resultado de los Servicios de Personalización, a menos que se especifique lo contrario en el Orden de Trabajo, se aplicará lo siguiente:</p>
<p>a. Following receipt of each Service Deliverable, Customer will have thirty (30) days to perform acceptance testing of that particular Service Deliverable.</p>	<p>a. Después de recibir cada Servicio Material Entregable, el Cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) días para realizar la prueba de aceptación de ese Servicio Material Entregable concreto.</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. Si el Material Entregable de Servicio concreto no incorpora las características acordadas de mutuo acuerdo indicadas en el Orden de Trabajo aplicable, el Cliente podrá rechazar dicho Material Entregable de Servicio mediante una notificación escrita al Licenciente rechazando el Material Entregable de Servicio concreto, y las razones de dicho rechazo, dentro del período de prueba de treinta (30) días. Si el Cliente no notifica por escrito al Licenciente el rechazo del Servicio Material Entregable concreto durante el período de prueba de treinta (30) días, dicho Servicio Material Entregable se considerará definitivamente aceptado.</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. Si el Cliente notifica por escrito al Licenciente el rechazo del Servicio Material Entregable concreto durante el período de prueba de treinta (30) días, el Licenciente dispondrá de un plazo de treinta (30) días desde dicha notificación del Cliente para introducir correcciones o cambios que sean razonables, y volver a presentar tal Material Entregable de Servicio al Cliente con el fin de que lo someta a una nueva prueba de aceptación.</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. Cuando el Cliente reciba el Material Entregable de Servicio revisado, se repetirá el procedimiento descrito en los apartados 3.a., 3.b. y 3.c. anteriores hasta la aceptación del Material Entregable de Servicio. La tabla siguiente define los niveles de gravedad que se asignarán a los problemas surgidos en relación con el Material Entregable de Servicio. La gravedad del problema será revisada y determinada definitivamente por el Licenciente y en algunos casos se podrá pedir al Cliente una breve descripción del impacto y la justificación de los niveles de gravedad "urgentes" y "críticos". El nivel de gravedad puede cambiar durante el ciclo de un problema. Por ejemplo, la gravedad se puede reducir con una solución alternativa viable o la incapacidad de recrear el problema. La gravedad también puede aumentar debido a una mayor frecuencia del problema o a los plazos del proyecto. Se producirá una aceptación si no hay problemas pendientes con un nivel de gravedad de "crítico" o "urgente".</p>
<p><b>i. Severity Definition</b></p>	<p><b>i. Definición de gravedad</b></p>
<p>1. Critical: The entire system or functional component is inoperable and cannot be used until the error is resolved.</p>	<p>1. Crítico: Todo el sistema o componente funcional está inoperativo y no se puede utilizar hasta que se resuelva el error.</p>
<p>2. Urgent: A serious error in a business critical function where no viable workaround is available.</p>	<p>2. Urgente: Un error grave en una función empresarial esencial para el cual no hay una solución alternativa viable disponible.</p>
<p>3. Standard: An error that does not stop the user progressing or a viable workaround is possible.</p>	<p>3. Estándar: Un error que no impide que el Usuario progrese o para el cual es posible una solución alternativa viable.</p>
<p>4. Low: Errors that cause no loss of functionality, or which may be considered cosmetic or annoying in nature.</p>	<p>4. Bajo: Errores que no causan pérdida de funcionalidad, o que pueden ser considerados de índole cosmética o molesta.</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. Mejora: Aunque la funcionalidad esté funcionando de acuerdo con la especificación/requisito acordado, su método de funcionamiento puede verse alterado para ofrecer más beneficios comerciales.</p>
<p>e. Customer will cooperate with Licensor to isolate, identify and resolve any problems in the Service Deliverables.</p>	<p>e. El Cliente cooperará con el Licenciente para aislar, identificar y resolver cualquier problema de los Materiales Entregables de los Servicios.</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. El Cliente entiende y acepta que el Licenciente no ofrece ninguna declaración o garantía de que los Materiales Entregables de los Servicios proporcionados como resultado de los Servicios de Personalización sean compatibles con todas las futuras versiones del Software. Es posible que el Cliente tenga que contratar horas adicionales de Servicios Profesionales a un precio acordado para resolver cualquier problema de compatibilidad.</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</p>	<p><b>4. Procedimiento de cambios</b> Los costes y plazos del proyecto establecidos en una Orden de Trabajo se basan en el alcance,</p>

<p>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>los requisitos y los supuestos definidos en dicha Orden de Trabajo. La modificación de dicho alcance, requisitos y supuestos pueden afectar a la duración y el coste del proyecto. El Licenciente tiene establecido un procedimiento formal de control de cambios para responder y gestionar los cambios que puedan producirse durante la ejecución de un proyecto. El propósito de dicho procedimiento no es inhibir o evitar el cambio, sino por el contrario facilitar el cambio de una manera ordenada. A continuación, se resume el procedimiento de control de cambios del Licenciente:</p>
<p>a. Either Customer or Licensor may initiate a change order.</p>	<p>a. Tanto el Cliente como el Licenciente pueden iniciar una orden de cambio.</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. El Cliente trabajará con el Licenciente para documentar todos los cambios solicitados en el formulario estándar de solicitud de cambios del Licenciente ("<b>Formulario de Solicitud de Cambio</b>"). Dicho documento incluirá una descripción del cambio, el motivo del mismo, las áreas afectadas, las horas estimadas, los costes y la fecha de finalización. El Licenciente presentará cada formulario de Solicitud de Cambio al Cliente para su revisión y aprobación antes de que se empiece a trabajar en el cambio. El Licenciente revisará y aprobará los cambios antes de que se inicie ningún trabajo.</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. En caso de discrepancia entre las Partes en relación con los cambios propuestos, cada una de ellas identificará a un Directivo con facultad de decisión en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas desde que el problema haya sido puesto en conocimiento. Los Directivos discutirán hasta alcanzar una decisión mutuamente aceptable. Los resultados de la reunión se documentarán y archivarán en la biblioteca del proyecto, y sus hitos y los costes se ajustarán en consecuencia.</p>