

<b>EXHIBIT CONDITIONS FOR PROFESSIONAL SERVICES</b>	<b>ANLAGE BEDINGUNGEN FÜR DIENSTLEISTUNGEN</b>
<p>This Exhibit contains the additional terms and conditions for services provided by the Licensor in connection with the (Overall-)Solution or Solutions agreed upon with the Customer provided under this Exhibit.</p>	<p>Diese Anlage enthält die zusätzlichen Vertragsbedingungen für Dienstleistungen, die der Lizenzgeber im Zusammenhang mit der mit dem Kunden vereinbarten (Gesamt-)Lösung bzw. den Lösungen erbringt, die im Rahmen dieser Anlage zur Verfügung gestellt werden.</p>
<p><b>1. Provision of Professional Services.</b></p>	<p><b>1. Erbringung von Dienstleistungen.</b></p>
<p>a. <u>Statement of Work</u>. Each Professional Services project that Licensor performs on behalf of Customer shall be described in a Statement of Work (also referred to as a "<b>SOW</b>") or Order Form that specifies the agreed upon scope of Professional Services, deliverables, estimated hours/labor, billing rates and other pricing information, project schedule (if applicable), and estimated delivery dates. Both parties shall execute all Statements of Work, all of which shall be considered part of the Agreement. In the event of any conflict between the terms set forth in the Agreement and any Statement of Work, the terms set forth in the applicable Statement of Work shall prevail.</p>	<p>a. <u>Leistungsbeschreibungen</u>. Jedes Projekt im Bereich der Dienstleistungen, das der Lizenzgeber im Namen des Kunden durchführt, wird in einer Leistungsbeschreibung (auch „Statement of Work“ oder „<b>SOW</b>“ genannt) oder einem Bestellformular beschrieben, in der bzw. in dem der vereinbarte Umfang der Dienstleistungen, die Serviceleistungen, der geschätzte Stunden-/Arbeitsaufwand, die Abrechnungssätze und andere Preisinformationen, der Projektzeitplan (falls anwendbar) und die voraussichtlichen Liefertermine angegeben sind. Beide Parteien führen sämtliche Leistungsbeschreibungen durch, die alle als Bestandteil der Vereinbarung anzusehen sind. Im Falle eines Konflikts zwischen den in der Vereinbarung und einer Leistungsbeschreibung festgelegten Bedingungen gelten die in der entsprechenden Leistungsbeschreibung festgelegten Bedingungen vorrangig.</p>
<p>b. <u>Type of Contract</u>. The services to be provided within the scope of a service description to achieve the (overall) solution in the project are services within the meaning of §§ 1153 et seq. ABGB, unless the parties expressly stipulate in the service description that a different type of contract, such as a contract for work within the meaning of §§ 1165 ff. ABGB shall apply.</p>	<p>b. <u>Art des Vertrages</u>. Die im Rahmen einer Leistungsbeschreibung zu erbringenden Leistungen zur Erreichung der (Gesamt-)Lösung im Projekt sind Leistungen im Sinne der §§ 1153 ff. ABGB, es sei denn, die Parteien vereinbaren in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich, dass ein anderer Vertragstyp, etwa ein Werkvertrag im Sinne der §§ 1165 ff. ABGB, gelten soll.</p>
<p><b>2. Tasks and Service Deliverables.</b></p>	<p><b>2. Aufgaben und Serviceleistungen.</b></p>
<p>a. Licensor shall perform the Professional Services and provide the Professional Services as described in the applicable Statement of Work and any Change Order Forms (as defined below) issued pursuant to the applicable Statement of Work. Licensor and Customer agree to cooperate in good faith to minimize delays in the completion, delivery, or performance of the Professional Services</p>	<p>a. Der Lizenzgeber erbringt die Dienstleistungen und stellt die Serviceleistungen zur Verfügung, die in der anwendbaren Leistungsbeschreibung und etwaigen Änderungsauftragsformularen (wie unten definiert) beschrieben sind und die gemäß der anwendbaren Leistungsbeschreibung ausgestellt wurden. Der Lizenzgeber und der Kunde verpflichten sich, nach bestem Gewissen zusammenzuarbeiten, um Verzögerungen bei der Fertigstellung, der Lieferung oder bei der Erbringung der Dienstleistungen zu minimieren.</p>
<p>b. The Licensor shall provide the Professional Services with reasonable skill and care.</p>	<p>b. Der Lizenzgeber erbringt die Dienstleistungen mit angemessener Sachkenntnis und Sorgfalt.</p>
<p>c. To the extent that dates and deadlines are not expressly set out as binding in a Statement of Work, they are mere targets that are not binding and are subject to the Customer's obligations in accordance with Section 3 of this Exhibit. The Licensor shall use reasonable endeavors to meet</p>	<p>c. Soweit Termine und Fristen nicht ausdrücklich in einer Leistungsbeschreibung als verbindlich festgelegt sind, handelt es sich um bloße Ziele, die nicht verbindlich und gemäß Punkt 3 dieser Anlage von den Verpflichtungen des Kunden abhängig sind. Der Lizenzgeber bemüht sich in</p>

<p>the deadlines for the provision of services and deliverables set out in the Statement of Work. The Licensor shall take commercially reasonable measures to provide necessary resources at the request of the Customer Representative or its agents, provided that the Customer performs its obligations under Section 3 of this Exhibit within the times specified in the Statement of Work.</p>	<p>angemessener Weise, die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Termine für die Erbringung von Dienstleistungen und Serviceleistungen einzuhalten. Der Lizenzgeber unternimmt wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen, um auf Anfrage des Kundenvertreters oder dessen Beauftragten notwendige Ressourcen vorzuhalten, sofern der Kunde seine Verpflichtungen gemäß Punkt 3 dieser Anlage in innerhalb der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Zeiten erbringt.</p>
<p>d. The parties understand and agree that the Licensor's Professional Services may include advice and recommendations, the implementation of which is the sole responsibility of the Customer unless otherwise agreed. The Licensor is responsible for the project management of the resources and the implementation of its own obligations. However, the Customer is responsible for the overall management of the project.</p>	<p>d. Die Parteien verstehen und vereinbaren, dass die Dienstleistungen des Lizenzgebers Ratschläge und Empfehlungen beinhalten können, deren Umsetzung soweit nicht anders vereinbart allein in der Verantwortung des Kunden liegt. Der Lizenzgeber ist für das Projektmanagement der Ressourcen und die Umsetzung der eigenen Verpflichtungen verantwortlich. Der Kunde ist jedoch für das Gesamtmanagement des Projekts verantwortlich.</p>
<p>e. Time and schedule estimates are based on Licensor's experience with other similar changes, or service requests in the past and on information available at the time the estimate is made. Licensor will use reasonable efforts to meet any time and schedule estimates. However, actual effort may vary, and Licensor will keep Customer informed of incurred and planned effort and progress throughout.</p>	<p>e. Zeit- und Zeitplanschätzungen basieren auf den Erfahrungen des Lizenzgebers mit anderen ähnlichen Änderungs- oder Dienstleistungsanforderungen in der Vergangenheit sowie auf den zum Zeitpunkt der Erstellung der Schätzung verfügbaren Informationen. Der Lizenzgeber bemüht sich in angemessener Weise um die Einhaltung jeglicher Zeit- und Zeitplanschätzungen. Der tatsächliche Aufwand kann jedoch variieren und der Lizenzgeber hält den Kunden während der gesamten Dauer über den entstandenen und geplanten Aufwand sowie den Fortschritt auf dem Laufenden.</p>
<p>f. The Licensor undertakes to inform the Customer in text form at the earliest possible time if planned activities or appointments are postponed or canceled. In such cases, no liability shall arise, and the Customer shall pay all fees and expenses in connection with the Professional Services. The Licensor and the Customer shall work together with reasonable commercial diligence to resume or reschedule the canceled activity.</p>	<p>f. Der Lizenzgeber verpflichtet sich, den Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt in Textform zu informieren, wenn geplante Aktivitäten oder Termine verschoben oder abgesagt werden. In solchen Fällen entsteht keine Haftung, und der Kunde zahlt alle Gebühren und Auslagen im Zusammenhang mit den Dienstleistungen und Serviceleistungen. Der Lizenzgeber und der Kunde arbeiten mit angemessener kaufmännischer Sorgfalt zusammen, um die abgesagte Aktivität wieder aufzunehmen oder neu zu planen.</p>
<p><b>3. Customer Obligations.</b></p>	<p><b>3. Verpflichtung des Kunden.</b></p>
<p>a. During the provision of Professional Services, the Customer shall:</p>	<p>a. Während der Erbringung der Dienstleistungen muss der Kunde:</p>
<p>i. designate in text form a responsible contact person who has all decision-making powers and authorizations required for the provision of the Professional Services;</p>	<p>i. in Textform eine verantwortliche Kontaktperson benennen, die über alle Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten verfügt, die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind;</p>
<p>ii. define the technical installation requirements for the system environment in accordance</p>	<p>ii. die technischen Installationsanforderungen an die Systemumgebung gemäß der</p>

	with the service description or the associated documentation and maintain them during the project term;	Leistungsbeschreibung oder der zugehörigen Dokumentation festlegen und während der Projektlaufzeit aufrechterhalten;
iii.	grant access to the computers on which the Software is stored and/or loaded (via the access software supported by the Software, as specified in the Documentation or the Service Specification, e.g. Telnet (i5); Windows Terminal Server; Citrix Metaframe Terminal Server or VNC) to employees authorized by the Licensor as required;	iii. den vom Lizenzgeber beauftragten Mitarbeitern bei Bedarf Zugang zu den Computern gewähren, auf denen die Software gespeichert und/oder geladen ist (über die von der Software unterstützte Zugangssoftware, wie in der Dokumentation oder der Leistungsbeschreibung angegeben, z.B. Telnet (i5); Windows Terminalserver; Citrix Metaframe Terminalserver oder VNC);
iv.	maintain a test system that replicates the "system environment" as closely as possible. He will first install any newly delivered software on the test system and investigate whether technical errors occur in the test environment;	iv. ein Testsystem unterhalten, das die „Systemumgebung“ so genau wie möglich repliziert. Er wird jede neu gelieferte Software zunächst auf dem Testsystem installieren und untersuchen, ob in der Testumgebung technische Fehler auftreten;
v.	deploy appropriately trained and qualified staff to fulfill its obligations under all terms of reference and provide information, decisions and approvals in a timely manner to facilitate the agreed delivery schedule.	v. entsprechend ausgebildete und qualifizierte Mitarbeiter zur Erfüllung seiner Verpflichtungen im Rahmen aller Leistungsbeschreibungen einsetzen und Informationen, Entscheidungen und Genehmigungen rechtzeitig zur Verfügung stellen, um den vereinbarten Lieferplan zu erleichtern.
vi.	grant the Licensor access to all work areas and equipment that are required within the scope of the service description or that the parties have otherwise agreed upon.	vi. dem Lizenzgeber Zugang zu allen Arbeitsbereichen und Ausstattungen gewähren, die im Rahmen der Leistungsbeschreibung erforderlich sind oder auf die sich die Parteien anderweitig verständigt haben.
	Licensor and Customer shall cooperate in good faith to minimize any delays in the completion, delivery, or provision of the Professional Services which, in Licensor's reasonable judgment, are due to Customer's failure to comply with its obligations as described in the applicable Statement of Work.	Der Lizenzgeber und der Kunde arbeiten nach Treu und Glauben zusammen, um Verzögerungen bei der Fertigstellung, der Lieferung oder bei der Bereitstellung der Dienstleistungen zu minimieren, die nach vernünftigem Ermessen des Lizenzgebers darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde seinen Verpflichtungen, wie sie in der anwendbaren Leistungsbeschreibung beschrieben sind, nicht nachkommt.
<b>4.</b>	<b>Place of Performance, Expenses and Travel Time.</b>	<b>4. Erfüllungsort, Auslagen und Reisezeit.</b>
a.	If Licensor's employees, consultants, agents or representatives are required to travel to a location other than Licensor's location, Customer shall 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 set forth in the Statement of Work) for all reasonable and actual travel expenses incurred, including airfare, ground transportation, lodging and meals for employees necessarily traveling. The Licensor shall adhere to its Group Travel Policy and provide a copy to the Customer upon request, unless otherwise agreed in writing prior	a. Wenn die Mitarbeiter, die Berater, die Beauftragten oder Vertreter des Lizenzgebers an einen anderen Ort als den Standort des Lizenzgebers reisen müssen, bezahlt oder erstattet der Kunde dem Lizenzgeber gemäß den in der Leistungsbeschreibung dargelegten Zahlungsbedingungen (oder den Standardbedingungen des Lizenzgebers, falls in der Leistungsbeschreibung keine angegeben sind) alle angemessenen und tatsächlich angefallenen Reisekosten, einschließlich Flugkosten, Bodentransport, Unterkunft und Verpflegung für die notwendigerweise reisenden

<p>to the execution of a project. Professional Services to be provided on site at the Customer's location shall be agreed in advance by written agreement of both parties. Both parties shall, subject to the availability of qualified personnel, take reasonable steps to accommodate any requested change to the scheduled dates for on-site services. Upon request by the Customer, the Licensor will provide receipts or other reasonably satisfactory evidence of such expenditure.</p>	<p>Mitarbeiter. Der Lizenzgeber hält sich an seine Konzern-Reiserichtlinien und stellt auf Wunsch des Kunden eine Kopie zur Verfügung, sofern nicht vor der Durchführung eines Projekts schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Dienstleistungen, die vor Ort am Standort des Kunden erbracht werden sollen, werden im Voraus durch schriftliche Vereinbarung beider Parteien festgelegt. Beide Parteien werden, vorbehaltlich der Verfügbarkeit von qualifizierten Mitarbeitern, angemessene Maßnahmen unternehmen, um jede gewünschte Änderung der geplanten Termine für Vor-Ort-Leistungen zu berücksichtigen. Auf Anfrage des Kunden wird der Lizenzgeber Belege oder andere in angemessener Weise zufriedenstellende Nachweise für solche Ausgaben vorlegen.</p>
<p>b. If the Licensor charges for travel time, the price and terms must be agreed in advance between the Licensor and the Customer and set out in the applicable Statement of Work. Travel time is defined as: (i) the employee's round-trip travel time from the employee's location to the customer's location; and (ii) the employee's travel time between the Customer's locations and/or other locations designated by the customer.</p>	<p>b. Wenn der Lizenzgeber Reisezeit in Rechnung stellt, müssen der Preis und die Bedingungen im Voraus zwischen dem Lizenzgeber und dem Kunden vereinbart und in der anwendbaren Leistungsbeschreibung festgelegt werden. Die Reisezeit wird wie folgt definiert: (i) die Hin- und Rückreisezeit des Mitarbeiters vom Standort des Mitarbeiters zum Standort des Kunden; und (ii) die Reisezeit des Mitarbeiters zwischen den Standorten des Kunden und/oder anderen vom Kunden bestimmten Standorten.</p>
<p>c. <u>Time of Performance.</u> Unless otherwise agreed in the individual service descriptions, the Licensor shall provide the Professional Services from Monday to Friday from 9:00 a.m. to 5:00 p.m. (not on public holidays in the Federal Republic of Germany and/or the federal state in which the Licensor has its registered office and not on December 24 and 31).</p>	<p>c. <u>Zeit der Leistungserbringung.</u> Der Lizenzgeber erbringt die Dienstleistungen, soweit in den einzelnen Leistungsbeschreibungen nichts anderes vereinbart ist, von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (nicht an gesetzlichen Feiertagen in der am Sitz des Lizenzgebers Bundesrepublik Deutschland und/oder dem Bundesland, in dem der Lizenzgeber seinen Sitz hat und nicht am 24. und 31. Dezember).</p>
<p><b>5. Payment Terms.</b></p>	<p><b>5. Zahlungsbedingungen.</b></p>
<p>a. Unless otherwise specified in the Statement of Work, Licensor shall invoice Customer for fees for work performed on a time and materials spent basis at the billing rates set forth in the Statement of Work. The invoices shall include a summary of the time spent by the Licensor on the work performed. Customer shall pay Licensor the fees within thirty (30) days of the invoice date.</p>	<p>a. Sofern in der Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, stellt der Lizenzgeber dem Kunden die Gebühren für ausgeführte Arbeiten nach Aufwand (Time &amp; Material) zu den in den Leistungsbeschreibungen festgelegten Abrechnungssätzen in Rechnung. Die Rechnungen enthalten eine Zusammenfassung der vom Lizenzgeber für die geleistete Arbeit aufgewendeten Zeit. Der Kunde zahlt dem Lizenzgeber die Gebühren innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum.</p>
<p>b. The customer may only object in writing to invoices for remuneration on the basis of time and materials used within one month of receipt. The Licensor shall draw the Customer's attention to this when issuing the invoice.</p>	<p>b. Der Kunde kann Rechnungen über die Vergütung auf Basis nach Aufwand (Time &amp; Materials) nur innerhalb eines Monats nach Zugang schriftlich widersprechen. Der Lizenzgeber wird ihn bei Rechnungsstellung hierauf hinweisen.</p>
<p><b>3. Acceptance.</b></p>	<p><b>3. Abnahme.</b></p>
<p>If acceptance is agreed in the service description despite the agreement to provide Professional</p>	<p>Wenn in der Leistungsbeschreibung trotz Vereinbarung der Erbringung von</p>

<p>Services, but no deviating acceptance criteria are specified, the following shall apply:</p>	<p>Dienstleistungen eine Abnahme vereinbart ist, jedoch keine abweichenden Abnahmekriterien festgelegt sind, gilt Folgendes:</p>
<p>a. Upon receipt of each Service, the Customer has thirty (30) days to perform an acceptance test for that particular Service.</p>	<p>a. Nach Erhalt einer jeden Serviceleistung hat der Kunde dreißig (30) Tage Zeit, um einen Abnahmetest für diese bestimmte Serviceleistung durchzuführen.</p>
<p>b. If the relevant Service does not contain the mutually agreed features as set out in the relevant Service Specification, the Customer may reject such Service by notifying the Licensor in writing within the thirty (30)-day trial period that it rejects the relevant Service, stating the reasons for such rejection. If the customer does not notify the licensor in writing within the thirty (30)-day test period that he rejects the service in question, it shall be deemed impliedly accepted.</p> <p>Minor defects (escalation levels 3, 4 and 5) as well as outstanding minor deliveries or services shall not entitle the Principal to interrupt an acceptance test or to refuse acceptance.</p>	<p>b. Wenn die betreffende Serviceleistung nicht die einvernehmlich vereinbarten Merkmale gemäß der entsprechenden Leistungsbeschreibung enthält, kann der Kunde diese Serviceleistung ablehnen, indem er dem Lizenzgeber innerhalb der dreißig (30)-tägigen Testphase schriftlich mitteilt, dass er die betreffende Serviceleistung unter Angabe der diesbezüglichen Gründe ablehnt. Wenn der Kunde dem Lizenzgeber nicht innerhalb der dreißig (30)-tägigen Testperiode schriftlich mitteilt, dass er die betreffende Serviceleistung ablehnt, gilt diese als konkludent abgenommen.</p> <p>Unwesentliche Mängel (<b>Eskalationsstufen 3, 4 und 5</b>), sowie das Ausstehen geringfügiger Lieferungen oder Leistungen berechtigen den AG nicht zur Unterbrechung eines Abnahmetests bzw. Verweigerung der Abnahme.</p>
<p>c. Major defects (escalation levels 1 and 2) only entitle the customer to cancel a test if the test cannot be continued. In the case of significant defects, the customer shall set a reasonable grace period of at least 6 weeks. After the rectification, the acceptance test must be repeated, whereby a corresponding grace period must again be set for defects that were not yet detected in the pre-test</p>	<p>c. Wesentliche Mängel (<b>Eskalationsstufen 1 und 2</b>) berechtigen nur dann zum Abbruch eines Tests, wenn der Test nicht fortgesetzt werden kann. Bei wesentlichen Mängeln hat der Kunde eine angemessene Nachfrist von mindestens 45 Tage zu setzen. Nach der Nachbesserung ist der Abnahmetest zu wiederholen, wobei für Fehler, die im Vortest noch nicht erkannt wurden, wiederum eine entsprechende Nachfrist zu setzen ist.</p>
<p>d. If Customer notifies Licensor in writing within the thirty (30)-day testing period that it rejects the applicable Service and sets a grace reasonable grace period, Licensor shall, within fortyfive (45) days of receipt of Customer's notice, make any reasonable corrections or changes and resubmit the Service to Customer for further acceptance testing.</p>	<p>d. Wenn der Kunde dem Lizenzgeber innerhalb der dreißig (30)-tägigen Testperiode schriftlich mitteilt, dass er die betreffende Serviceleistung ablehnt und eine angemessene Nachfrist setzt, wird der Lizenzgeber innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Eingang der Mitteilung des Kunden alle angemessenen Korrekturen oder Änderungen vornehmen und die Serviceleistung dem Kunden zur nochmaligen Abnahmeprüfung erneut vorlegen.</p>
<p>e. Upon receipt of the revised Professional Services by the Customer, the procedure described in subsections 3(a), 3(b) and 3(c) above shall be repeated until the Service is accepted. The table below defines the escalation levels to be assigned to all problems related to the service. The escalation level of the problem is determined by the Licensor. The customer may be asked to provide a brief description of the impact and reasons for "urgent" and "critical" escalation levels. The escalation level may change over the lifetime of an issue. For example, the escalation level may be reduced with a viable workaround or the inability to reproduce the problem. The escalation level can also be increased due to an</p>	<p>e. Nach Erhalt der überarbeiteten Serviceleistungen durch den Kunden wird das in den Unterpunkten 3(a), 3(b) und 3(c) oben beschriebene Verfahren so lange wiederholt, bis die Serviceleistung abgenommen wird. Die nachstehende Tabelle definiert die Eskalationsstufen, die allen Problemen im Zusammenhang mit der Serviceleistung zuzuordnen sind. Die Eskalationsstufe des Problems wird vom Lizenzgeber festgelegt. Der Kunde kann unter Umständen gebeten werden, eine kurze Beschreibung der Auswirkungen und der Gründe für „dringende“ und „kritische“ Eskalationsstufen vorzulegen. Die Eskalationsstufe kann sich im Laufe der Lebensdauer eines Problems ändern.</p>

<p>increased frequency of the problem or due to project deadlines. Acceptance is successful and must take place if there are no open issues with a "critical" or "urgent" escalation level and therefore the (overall) solution meets the essential items of the contractually agreed requirements. Minor defects and missing services are to be listed in the acceptance protocol, with fulfillment date.</p>	<p>Beispielsweise kann die Eskalationsstufe mit einer praktikablen Umgehungsmaßnahme oder der Unmöglichkeit, das Problem zu reproduzieren, verringert werden. Die Eskalationsstufe kann auch aufgrund einer erhöhten Häufigkeit des Problems oder aufgrund von Projektfristen erhöht werden. Eine Abnahme ist erfolgreich und hat zu erfolgen, wenn es keine offenen Punkte mit einem „kritischen“ oder „dringenden“ Eskalationsstufe gibt und damit die (Gesamt-)Lösung den wesentlichen Punkten der vertraglich vereinbarten Anforderungen entspricht. Unwesentliche Mängel und fehlende Leistungen sind im Abnahmeprotokoll, mit Erfüllungstermin, anzuführen.</p>
<p><b>f. Definition of Escalation Levels.</b></p>	<p><b>f. Definition der Eskalationsstufen.</b></p>
<p>i. Critical: The entire system or the entire functional component is not functional and cannot be used until the error has been rectified.</p>	<p>i. Kritisch: Das gesamte System oder die gesamte Funktionskomponente ist nicht funktionsfähig und kann nicht verwendet werden, bis der Fehler behoben ist.</p>
<p>ii. Urgent: A serious error in a business-critical function for which no practicable remedy or workaround is available.</p>	<p>ii. Dringend: Ein schwerwiegender Fehler in einer geschäftsbetriebskritischen Funktion, für die keine praktikable Abhilfe oder Umgehungsmöglichkeit verfügbar ist.</p>
<p>iii. Standard: An error that does not prevent the user from continuing his work or for which a practicable remedy or workaround is possible.</p>	<p>iii. Standard: Ein Fehler, der den Nutzer nicht daran hindert, seine Arbeit fortzusetzen, oder für den eine praktikable Abhilfe oder Umgehungsmöglichkeit möglich ist.</p>
<p>iv. Low: Faults that do not cause a loss of function or that are perceived as cosmetic or annoying.</p>	<p>iv. Gering: Fehler, die keinen Funktionsverlust verursachen oder die als kosmetisch oder lästig empfunden werden.</p>
<p>v. Enhancement: The function can be operated according to the agreed specification/requirement, but its operation can be changed to achieve further business benefits.</p>	<p>v. Verbesserung: Die Funktion kann gemäß der vereinbarten Spezifikation/Anforderung betrieben werden, jedoch kann ihre Arbeitsweise geändert werden, um weitere Geschäftsvorteile zu erzielen.</p>
<p>As long as the software is not completely parameterized, both functional defects and incorrect values can occur that are not due to software errors.</p>	<p>Solange die Software nicht komplett parametrisiert ist, können sowohl Funktionsmängel als auch falsche Werte vorkommen, die nicht auf Softwarefehler zurückzuführen sind.</p>
<p>e. The Customer will work with the Licensor to isolate, identify, and resolve any problems with the Professional Services.</p>	<p>e. Der Kunde wird mit dem Lizenzgeber zusammenarbeiten, um etwaige Probleme bezüglich der Serviceleistungen einzugrenzen, zu identifizieren und zu beheben.</p>
<p>f. Customer understands and agrees that Licensor makes no representations or warranties that the <u>Service Deliverables</u> provided as a result of Customization Services will be compatible with all future versions of the Software. Customer may be required to purchase additional service hours at an agreed upon price to resolve compatibility issues.</p>	<p>f. Der Kunde versteht und stimmt zu, dass der Lizenzgeber keine Zusicherungen oder Gewährleistungen dafür gibt, dass die als Ergebnis von Anpassungsleistungen bereitgestellten Serviceleistungen mit allen zukünftigen Versionen der Software kompatibel sind. Der Kunde kann aufgefordert werden, zusätzliche Dienstleistungs-Stunden zu einem vereinbarten Preis zur Lösung von Kompatibilitätsproblemen zu erwerben.</p>
<p><b>6. Change Procedures.</b></p>	<p><b>6. Änderungsverfahren („Change Request“ oder „Change Order“).</b></p>
<p>a. Project costs and duration, which are defined in a service description, are based on the scope,</p>	<p>a. Projektkosten und -dauer, die in einer Leistungsbeschreibung festgelegt sind, basieren</p>

<p>requirements and assumptions made at the beginning of the project on the basis of the information provided by the customer and defined in such a service description. Deviations that arise due to additional or new information during the course of the project and have an impact on the scope, requirements or assumptions affect the project duration and costs. The licensor applies a formal change control process to respond to and manage the changes that may occur throughout the life of a project. The purpose of this process is not to block or prevent changes, but rather to allow changes to be made in an orderly manner. The licensor's change control procedure is summarized below:</p>	<p>auf dem zu Beginn des Projekts auf Grundlage der vom Kunden bereitgestellten Informationen und dem daraus ermittelten Umfang, den Anforderungen und den getroffenen Annahmen, die in einer solchen Leistungsbeschreibung definiert sind. Abweichungen die sich aufgrund zusätzlicher oder neuer Informationen während der Projektverlaufs ergeben und einen Einfluss auf Umfang, in den Anforderungen oder den Annahmen wirken sich auf die Projektdauer und -kosten aus. Der Lizenzgeber wendet ein formales Änderungskontrollverfahren an, um auf die Änderungen, die während der gesamten Dauer eines Projekts auftreten können, zu reagieren und diese zu verwalten. Der Zweck dieses Verfahrens besteht nicht darin, Änderungen zu blockieren oder zu verhindern, sondern vielmehr darin, Änderungen in geordneter Weise zu ermöglichen. Das Änderungskontrollverfahren des Lizenzgebers ist im Folgenden zusammengefasst:</p>
<p>b. Both the customer and the licensor can initiate a change request.</p>	<p>b. Sowohl der Kunde als auch der Lizenzgeber kann einen Änderungsauftrag einleiten.</p>
<p>c. 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>c. Der Kunde arbeitet mit dem Lizenzgeber zusammen, um alle beantragten Änderungen im Standardformular für Änderungsaufträge des Lizenzgebers („<b>Änderungsauftragsformular</b>“ oder „<b>Change Order</b>“) zu dokumentieren. Diese Dokumentation enthält eine Beschreibung der Änderung, den Grund für die Änderung, die betroffenen Bereiche, die geschätzten Stunden, die geschätzten Kosten und das geschätzte Fertigstellungsdatum. Der Lizenzgeber wird die Change Order dem Kunden dann zur Prüfung und Genehmigung vorlegen, bevor mit der Arbeit an der Änderung begonnen wird. Der Lizenzgeber prüft und genehmigt die Änderungen gleichermaßen, bevor mit den Arbeiten begonnen wird.</p>
<p>d. In the event that the parties disagree on the proposed changes, each party shall, within forty-eight (48) hours of notification of the issue, designate a senior executive to have decision-making authority for that party. The senior executives will confer and come to a mutually acceptable decision. The results of the meeting will be documented and filed in the project library. All milestone dates and costs are then adjusted accordingly.</p>	<p>d. Für den Fall, dass sich die Parteien bezüglich der vorgeschlagenen Änderungen nicht einig sind, muss jede Partei innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden nach der Meldung des Problems eine leitende Führungskraft bestimmen, die die Entscheidungsbefugnis für die jeweilige Partei hat. Die leitenden Führungskräfte werden sich besprechen und zu einer für beide Seiten akzeptablen Entscheidung kommen. Die Ergebnisse des Treffens werden dokumentiert und in der Projektbibliothek abgelegt. Alle Meilensteindaten und -kosten werden daraufhin entsprechend angepasst.</p>