

PROFESSIONAL SERVICES TERMS	VILLKOR FÖR PROFESSIONELLA TJÄNSTER
<p>This exhibit contains the terms governing the provision of any Professional Services pursuant to the Agreement and is hereby incorporated into the Agreement. The terms of this exhibit are applicable to any Professional Services purchased by Customer from time to time.</p>	<p>Denna bilaga innehåller villkoren som reglerar tillhandahållandet av Professionella Tjänster enligt Avtalet och införlivas härmed i Avtalet. Villkoren i denna Bilaga är tillämpliga på alla Professionella Tjänster som Kunden från tid till annan köper.</p>
<p><b>1. Performance of Professional Services.</b></p>	<p><b>1. Utförande av Professionella Tjänster.</b></p>
<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>Uppdragsbeskrivning.</u> Varje projekt för Professionella Tjänster som Licensgivaren åtar sig på uppdrag av Kunden ska beskrivas i en Uppdragsbeskrivning eller ett Orderformulär som anger den överenskomna omfattningen av de Professionella Tjänsterna, Leverablerna, uppskattat antal timmar/arbetsinsats, faktureringsstariffer och annan information om prissättning, projektplan (om tillämpligt) samt uppskattat leveransdatum. Båda Parter ska underteckna varje Uppdragsbeskrivning, samtliga dessa ska anses inkorporerade i Avtalet. Om det föreligger konflikt mellan de villkor som anges i Avtalet och en Uppdragsbeskrivning gäller de villkor som anges i tillämplig Uppdragsbeskrivning.</p>
<p>b. <u>Tasks and Service Deliverables.</u></p>	<p>b. <u>Åtgärder och Leverabler.</u></p>
<p>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>i. Licensgivaren ska utföra de Professionella Tjänsterna och tillhandahålla Leverablerna som anges i tillämplig Uppdragsbeskrivning och varje Ändringsformulär (såsom definierat nedan) som upprättats i enlighet med tillämplig UB. Licensgivaren och Kunden är överens om att samarbeta i välvilja för att hålla nere varje försening av färdigställande eller leverans eller tillhandahållande av de Professionella Tjänsterna.</p>
<p>ii. Licensor shall perform the Professional Services with reasonable skill and care.</p>	<p>ii. Licensgivaren ska utföra de Professionella Tjänsterna med rimliga krav på fackmannamässighet och omsorg.</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. Licensgivare ska vidta rimliga ansträngningar för att uppfylla i UB angivna leveransdatum för Professionella Tjänster och Leverabler. Licensgivare ska vidta kommersiellt rimliga ansträngningar för att reservera resurser på begäran från Kundens representant eller Kundens utsända.</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. Det är underförstått och överenskommet att Licensgivarens Professionella Tjänster kan innefatta rådgivning och rekommendationer, men att Kunden följer rekommendationerna på Kundens eget ansvar. Licensgivaren ska svara för projektledning avseende Licensgivarens resurser och åtaganden samtidigt som Kunden svarar för all övergripande projektledning.</p>

<p>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.</p>	<p>v. Tidplaner och schemaläggning utgör uppskattningar som baseras på Licensgivarens erfarenheter från tidigare liknande krav på förändringar eller tjänster, samt på den information som finns tillgänglig vid framtagandet av uppskattningen. Licensgivaren ska vidta rimliga åtgärder för att uppfylla gjorda uppskattningar, dock kan faktiska åtgärder variera från fall till fall och Licensgivaren ska fortlöpande hålla Kunden informerad om de åtgärder som vidtas eller planeras.</p>
<p>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.</p>	<p>vi. Licensgivaren åtar sig att skriftligen underrätta Kunden så snart som möjligt om det blir aktuellt att uppskjuta eller ställa in viss planerad åtgärd. I sådant fall ska ingen påföljd vara aktuell, Kunden ska betala alla avgifter och kostnader hänförliga till de Professionella Tjänster eller Leverabler som tillhandahållits, och Licensgivaren och Kunden ska samarbeta med rimliga kommersiella insatser för att återuppta eller utsätta ny tid för den inställda åtgärden.</p>
<p>c. <u>Customer Obligation.</u></p>	<p>c. <u>Kundens åtagande.</u></p>
<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. Kunden ska avdela lämplig, kompetent och kvalificerad personal för fullgörandet av Kundens åligganden enligt varje UB och ska tillhandahålla information, beslut och godkännanden i god tid för att underlätta uppfyllandet av överenskomna tidplaner.</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. Kunden ska tillse att Licensgivaren får tillgång till de utrymmen, områden eller miljöer som är nödvändiga för uppfyllandet av en UB, eller som annars överenskommit mellan parterna.</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 Customer's failure to perform its obligations as described in the applicable SOW.</p>	<p>iii. Licenstagaren och Kunden ska samarbeta i välvilja för att hålla nere varje försening av färdigställande eller leverans eller tillhandahållande av de Professionella Tjänsterna som enligt Licensgivarens skäliga bedömning orsakats av att Kunden inte fullgjort sina åtaganden i enlighet med tillämplig UB.</p>
<p>d. <u>Place of Performance, Expenses and Travel Time.</u></p>	<p>d. <u>Plats för utförande, kostnader och restid.</u></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</p>	<p>i. Om Licensgivarens personal, agenter eller representanter måste resa till en annan plats än någon av Licensgivarens lokaler ska Kunden betala eller ersätta Licensgivaren i enlighet med de betalningsvillkor som anges i tillämplig Uppdragsbeskrivning (eller enligt Licensgivarens standard villkor om inget anges i Uppdragsbeskrivningen) för alla rimliga och faktiska resekostnader inklusive flygbiljetter, marktransporter, logi och måltider för den personal som måste resa. Licensgivaren kommer att hålla sig till sin resepolicy, och överlämna en kopia av resepolicyen till Kunden om detta begärs av Kunden, såvida inte andra överenskommelser görs skriftligen</p>

<p>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>innan ett projekt påbörjas. De Professionella Tjänster som ska utföras på plats i Kundens lokaler ska planeras i förväg genom skriftlig överenskommelse mellan parterna. Parterna ska vidta rimliga ansträngningar för att tillgodose eventuella efterfrågade ändringar avseende de planerade datumen för tjänster på plats i Kundens lokaler, med hänsyn till tillgängligheten för lämplig personal. På Kundens begäran ska Licensgivaren att visa upp kvitton eller andra rimligt tillfredställande bevis på sådana utlägg.</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. Om Licensgivaren fakturerar för Restid ska Parterna i förväg komma överens om tariffer och villkor och detta ska anges i tillämplig Uppdragsbeskrivning. Restid definieras enligt följande: (i) resa tur och retur som av Licensgivaren anlitad person gör från sådant ställe där denne uppehåller sig till Kundens ställe; och (ii) av Licensgivaren anlitad persons restid mellan Kundens ställen och/eller varje annan av Kunden anvisad plats.</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. Betalningsvillkor.</b> Såvida inte annat anges i tillämplig Uppdragsbeskrivning kommer Licensgivaren att fakturera Kunden löpande för arbetad tid och material enligt de faktureringsstariffer som anges i tillämplig Uppdragsbeskrivning. Fakturorna kommer att innehålla en summering av all tid som Licensgivare upparbetat för det utförda arbetet. Kunden ska betala dessa avgifter till Licensgivaren inom trettio (30) dagar från fakturadatum.</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. Godkännande.</b> Om Leverabler tillhandahålls som ett resultat av Kundenpassningstjänster ska, om inte annat anges i tillämplig UB, följande gälla:</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. Efter mottagande av varje Leverabel ska Kunden genomföra acceptanstest av varje Leverabel inom en acceptanstestperiod om trettio (30) dagar från mottagandet.</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. Om en viss Leverabel inte motsvarar ömsesidigt avtalade egenskaper som dessa är beskrivna i tillämplig Uppdragsbeskrivning, får Kunden avvisa Leverabeln genom att inom acceptanstestperioden på trettio (30) dagar skriftligen meddela Licensgivaren att Leverabeln inte godkänts med angivande av skälen till detta. Om Kunden innan utgången av acceptanstestperioden på trettio (30) dagar inte tillhandahåller Licensgivaren något sådant skriftligt meddelande, anses Kunden ha godkänt Leverabeln.</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</p>	<p>c. Om Kunden under acceptanstestperioden på trettio (30) dagar skriftligen meddelar att en viss Leverabel inte godkänts, ska Licensgivaren inom trettio (30) dagar från att ha mottagit Kundens meddelande vidta rimliga korrigeringar eller</p>

resubmit the Service Deliverable to Customer for further acceptance testing.	ändringar och därefter återlämna Leverabeln till Kunden för fortsatt acceptanstest.
<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. Efter Kundens mottagande av den åtgärdade Leverabeln, ska processen som anges i punkterna 3.a., 3.b och 3.c, ovan upprepas till dess att Leverabeln är godkänd. Nedanstående tabell beskriver de allvarlighetsnivåer som ska gälla för varje problem som är hänförligt till Leverabeln. Vilken allvarlighetsnivå som ska anses gälla för problemet ska bedömas och slutligt bestämmas av Licensgivaren och i vissa fall kan Kunden bli ombedd att lämna en kortare beskrivning av problemets följder jämte skäl för att problemet ska anses tillhöra nivåerna "urgent" eller "critical". Vilken allvarlighetsnivå som ska gälla för ett problem kan förändras under den tid problemet kvarstår. Till exempel kan en lägre allvarlighetsnivå bli tillämplig genom ett lämpligt kringgående av problemet eller om problemet inte kan återskapas. Allvarlighetsnivån kan även höjas till följd av att problemets förekomst ökar eller med hänsyn till tidsfrister i projekt. Godkännande ska anses föreligga om det inte föreligger några kvarstående problem med en allvarlighetsnivå som är "critical" eller "urgent".</p>
i. <u>Severity Definition</u>	i. <u>Definition av Allvarlighetsnivå</u>
1. Critical: The entire system or functional component is inoperable and cannot be used until the error is resolved.	1. Critical: Hela systemet eller funktionella komponenter är obrukbara och kan inte användas förrän problemet är åtgärdat.
2. Urgent: A serious error in a business critical function where no viable workaround is available.	2. Urgent: Ett allvarligt problem föreligger i en affärskritisk funktion där ett lämpligt kringgående av problemet inte är möjligt.
3. Standard: An error that does not stop the user progressing or a viable workaround is possible.	3. Standard: Ett problem som inte hindrar Kundens fortsatta användning eller där ett lämpligt kringgående är möjligt.
4. Low: Errors that cause no loss of functionality, or which may be considered cosmetic or annoying in nature.	4. Low: Problem som inte medför någon minskad funktionalitet eller som endast kan anses vara av kosmetisk eller irriterande art.
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.	5. Enhancement: Berörda funktionsdelar fungerar enligt överenskommen specifikation eller enligt överenskomna krav, dock att sättet för funktionen kan behöva ändras för att större verksamhetsnyttan ska kunna uppnås.
e. Customer will cooperate with Licensor to isolate, identify and resolve any problems in the Service Deliverables.	e. Kunden ska samarbeta med Licensgivaren för att isolera, identifiera och åtgärda varje problem i Leverablerna.
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	f. Kunden är införstådd med och godkänner att Licensgivaren inte åtar sig eller garanterar att Leverabler som tillhandahålls som ett resultat av Kundenpassade Tjänster kommer att vara kompatibla med varje framtida version av

<p>required to purchase additional Professional Services hours at an agreed to price to resolve any compatibility issues.</p>	<p>Programvaran. Det kan därför bli nödvändigt för Kunden att inköpa kompletterande Professionella Tjänster till avtalat pris för att åtgärda kompatibilitetsproblem som uppkommer.</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. Ändringsprocedur.</b> Projektkostnader och tidsåtgång som angetts i en Uppdragsbeskrivning är baserade på omfattning, krav och antaganden som definierats i sådan Uppdragsbeskrivning. Ändringar i omfattning, krav eller antaganden kommer att påverka projektets tidsåtgång och kostnader. Licensgivaren använder en formaliserad procedur för ändringshantering för att reagera på och hantera de ändringar som kan uppstå under ett pågående projekt. Syftet med denna procedur är inte att stoppa eller förebygga ändring, utan snarare att underlätta ändring på ett strukturerat sätt. Licensgivarens procedur för ändringskontroll summeras nedan:</p>
<p>a. Either Customer or Licensor may initiate a change order.</p>	<p>a. Endera av Kunden eller Licensgivaren kan initiera en ändringsbegäran.</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. Kunden ska samarbeta med Licensgivaren för att dokumentera alla begärda ändringar i Licensgivarens formulär för ändringsbegäran ("<b>Ändringsformulär</b>"). Denna dokumentation ska inkludera en beskrivning av ändringen, orsaken till ändringen, områden som påverkas, uppskattad tidsåtgång, kostnad och slutförandedatum. Licensgivaren lämnar sedan varje Ändringsformulär till Kunden för granskning och godkännande innan något arbete inleds gällande ändringen. Licensgivaren kommer på samma sätt att granska och godkänna ändringarna innan något arbete inleds.</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. I det fall Parterna inte kommer överens om de föreslagna ändringarna ska varje Part inom fyrtioåtta (48) timmar efter rapportering om problemet utse en representant från företagsledningen som har behörighet att fatta beslut för var och en av de respektive Parterna. Representanterna från företagsledningen ska diskutera och komma fram till ett ömsesidigt godtagbart beslut. Mötets resultat ska dokumenteras och läggas in i projektbiblioteket, och väsentliga datum och kostnader ska justeras i enlighet med detta.</p>