

Lime Technologies

Tillegg til profesjonelle tjenester

Dette tillegget til profesjonelle tjenester ("Tillegget") er et tillegg til de generelle tjenestevilkårene ("Tjenestevilkårene") og skal derfor utgjøre en del av avtalen med kunden for alle profesjonelle tjenester som tilbys i henhold til abonnementsperioden eller som ellers spesifisert i avtalen eller en SOW. Med mindre annet er angitt her eller i gjeldende SOW, alle relevante vilkår og betingelser i tjenestevilkårene skal også gjelde for levering av profesjonelle tjenester og leveranser under dette tillegget. SOW-er anses som innlemmet her ved referanse. Alle kapitaliserte termer som brukes, men ikke er definert her, skal ha de respektive betydningene som er angitt i tjenestevilkårene.

1 Ytterligere definisjoner

- 1.1 "**Leveranse(r)**" betyr ethvert resultat fra de profesjonelle tjenestene som er identifisert som en leveranse under en SOW.
- 1.2 "**Lime Personnel**" betyr alle ansatte engasjert av Lime, eller en underleverandør til Lime, for å utføre de profesjonelle tjenestene.
- 1.3 "**Prosjekt**" betyr et prosjekt som beskrevet i en SOW.
- 1.4 "**Arbeidsbeskrivelse**" eller "**SOW**" betyr et avtalt bestillingsdokument (enten i form av en arbeidsbeskrivelse, plan, bestillings skjema, e-postbekreftelse eller annet) med detaljer om profesjonelle tjenester som skal tilbys i henhold til avtalen.

2 Profesjonelle tjenester

- 2.1 **Omfang.** Lime vil, med forbehold om kundens betaling av gjeldende gebyrer, tilby profesjonelle tjenester og levere leveranser til kunden i henhold til en avtalt SOW, som vil fastsette omfang, leveranser, gebyrer og andre vilkår, og skal anses å inkludere alle gjeldende vilkår i dette tillegget og avtalen.
- 2.2 **Endringsordre.** Enhver endring i en SOW må være angitt i en skriftlig endringsrekkefølge utført av begge parter før implementering. Slike endringer kan, uten begrensning, inkludere endringer i arbeidsomfanget og eventuelle tilhørende justeringer av gebyrer og tidsfrister.
- 2.3 **Forhold til andre tjenester.** Tillegget er begrenset til profesjonelle tjenester og gir ingen rett til å bruke andre Lime-tjenester. Kunden samtykker i at profesjonelle tjenester ikke er betinget av levering av noen fremtidig tjeneste, funksjonalitet eller funksjoner utover leveransene.

3 Forpliktelser

- 3.1 **Limes forpliktelser.** Lime er eneansvarlig for alt Lime-personell og skal derfor sikre overholdelse av alle gjeldende lover og forskrifter. Lime og Lime Personnel utfører de profesjonelle tjenestene som selvstendige kontraktører, og ingenting i denne avtalen skal anses å skape noe ansettelses-, partnerskaps-, byrå- eller joint venture-forhold mellom kunde og Lime eller Lime Personnel. Kunden har ingen myndighet eller myndighet til direkte å føre tilsyn med, lede eller kontrollere Lime-personell med hensyn til midler, måte eller metode for utførelse av de profesjonelle tjenestene. Lime skal sørge for at Lime-personell er tilstrekkelig kvalifisert og skal stille rimelig nok personell til å utføre de profesjonelle tjenestene på en profesjonell og arbeidsmessig måte i samsvar med generelt aksepterte bransjestandarder. Lime kan tildele eller erstatte Lime-personell etter eget skjønn, forutsatt at eventuelle erstatningspersonell er tilstrekkelig kvalifisert.
- 3.2 **Kundens forpliktelser.** Kunden vil i god tro samarbeide med Lime om å utføre de profesjonelle tjenestene. Dette inkluderer: i) å tildele tilstrekkelige ressurser; ii) å svare raskt på Limes forespørsler; iii) å levere tidsriktig, fullstendig og nøyaktig informasjon, data, materialer, godkjenninger, tilbakemeldinger og andre nødvendige leveranser; aktiv deltakelse i planlagte møter; iv) å oppfylle sine forpliktelser under gjeldende SOW; å gi Lime, der det er rimelig nødvendig for Professional Services, passende tilgang, autorisasjoner, administrative tillatelser, fasiliteter, systemer og riktig konfigurert utstyr med Internett-tilgang, uten ekstra kostnad. Kunden kan ikke kreve eller forplikte noen Lime-ansatte til å signere, akseptere eller overholde noen kundespesifikke retningslinjer, avtaler eller lignende dokumenter. Ethvert slikt krav vil være ugyldig og uten kraft eller virkning.
- 3.3 **Gjensidige forpliktelser.** Lime og Customer skal delta aktivt i planlagte prosjektmøter. Hver part skal, så snart praktisk mulig etter gjennomføringen av den aktuelle SOW, tildele en tilstrekkelig dyktig, erfaren og kvalifisert prosjektleder (hver en "prosjektleder") som har hovedansvaret for å overvåke og lede partens prestasjoner under SOW, og som skal være partens primære kontaktpunkt. Hver part samtykker i at prosjektlederen skal avsette den tiden som rimelig og nødvendig for å utføre forpliktelsene fastsatt i SOW.

4 Leveranser

- 4.1 **Levering, testing og aksept.** Etter levering av hver leveranse skal Lime varsle kunden om at leveransen er klar for aksepttesting og gi kunden mulighet til å verifisere at de avtalte akseptkriteriene er oppfylt. Kunden skal ha testperioden spesifisert i gjeldende SOW, eller hvis ingen slik periode er spesifisert, ti (10) virkedager fra levering ("Akseptperioden"), for å teste leveransen og verifisere at den samsvarer med spesifikasjonene i SOW eller annen relevant dokumentasjon. Leveranser vil bli ansett som akseptert tidligst på følgendetidspunkt: (i) Kunden bekrefter skriftlig at akseptkriteriene er oppfylt; (ii) Kunden unnlater å gi skriftlig aksept eller avslag uten

gyldige grunner innen akseptperioden; (iii) Kunden utfører ikke aksepttesten innen den angitte akseptperioden til tross for at leveransen er klar for testing; (iv) Kunden gjør produktiv bruk av leveransen eller tjenestene, annet enn til testformål; eller (v) noen av aksepthendelsene angitt i klausulene (i)–(iv) skjer etter at Lime har utbedret eventuelle rimelige, skriftlige innvendinger reist av Kunden under aksepttesting.

4.2 **Forsinkelse.**

4.2.1 **Leveringsdato.** Lime skal bruke kommersielt rimelige tiltak for å levere tjenestene i samsvar med avtalte leveringsdatoer eller milepæler angitt i gjeldende SOW. Eventuelle leveringsdatoer er kun estimater, med mindre annet uttrykkelig er oppgitt skriftlig. Dersom Lime forventer en forsinkelse i leveringen, skal Lime varsle kunden uten unødvendig opphold og angi en revidert leveringstid.

4.2.2 **Forsinkelse og likvidasjonsersättning.** Dersom partene uttrykkelig har avtalt en fast dato for innlevering av leveransene og slik innlevering forsinkes av grunner som utelukkende kan tilskrives Lime, skal kunden, med mindre annet er avtalt i gjeldende SOW, ha rett til erstatning fra den første (1.) uken etter avtalt innleveringsdato. En slik erstatning skal utgjøre 0,5 % av det totale honoraret for profesjonelle tjenester (ekskludert utgifter og skatt) under relevant SOW for den forsinkede oppdraget per fullført uke med forsinkelse, med en grense på femten (15) uker.

4.2.3 **Unntatt forsinkelser og eksklusive rettsmidler.** Ingen annen erstatning skal gjelde for forsinkelser forårsaket av kunden jmfør avsnittet 6.2. Rettsmidlene som er angitt i denne klausulen skal utgjøre kundens eneste og eksklusive rettsmidler for forsinkelse, og Lime skal ikke holdes ansvarlig for noen indirekte, tilfeldige eller følgeskader som oppstår som følge av eller i forbindelse med noen forsinkelse.

5 **Prising og betalingsbetingelser**

5.1 **Gebyrer og betaling.** Kunden skal betale Lime honorarene for de profesjonelle tjenestene som angitt i gjeldende SOW eller, der det ikke er uttrykkelig avtalt, i samsvar med Limes timepriser i gjeldende prisliste. Profesjonelle tjenester skal faktureres månedlig med mindre annet er avtalt i gjeldende SOW, og fakturaer skal betales innen tretti (30) kalenderdager fra fakturadatoen. Lime kan kreve administrasjons- eller fakturagebyrer. Innkjøpsordrekrav, betalingsfrister, forsinkelsesrenter, suspensjonsrettigheter, omstridte fakturaer og skatter som gjelder for de profesjonelle tjenestene skal reguleres av seksjonen Prissetting og betalingsvilkår i tjenestevilkårene, som er innarbeidet her ved referanse, og skal gjelde for de profesjonelle tjenestene med mindre det uttrykkelig er fraveket i en gjeldende SOW.

- 5.2 **Utgifter.** I tillegg til honorarene har Lime rett til refusjon av rimelige utgifter i forbindelse med de profesjonelle tjenestene, inkludert reise, overnatting, dagpenger og lignende egenandel.
- 5.3 **Prisjusteringer.** Lime kan oppdatere sin prislister for timehonorarer årlig, og slike oppdaterte honorarer gjelder med mindre Professional Services allerede har startet eller honorarene er uttrykkelig avtalt i avtalen eller en relevant SOW.
- 5.4 **Avlysning av planlagte møter.** Hvis kunden avlyser eller endrer tidspunkt for et avtalt og planlagt møte på stedet eller eksternt med mindre enn fem (5) virkedagers skriftlig varsel, forbeholder Lime seg retten til å fakturere (i) de faktiske kostnadene som rimelig er pådratt i forberedelsen til møtet, og (ii) femti prosent (50 %) av de avtalte honorarene for det avlyste oppdraget. I tillegg skal kunden refundere Lime fullt ut for alle ikke-kansellerbare eller ikke-refunderbare reise-, overnattings- og relaterte utgifter i forbindelse med det planlagte møtet, uavhengig av tidspunktet for avbestillingen. For å unngå tvil, skal eventuelle kostnader som oppstår på grunn av kansellering og som ikke kan dekkes av Lime, bæres av kunden.

6 Garantier

- 6.1 **Profesjonell tjenestegaranti.** Lime garanterer at de profesjonelle tjenestene utføres på en profesjonell og arbeidsmessig måte i samsvar med generelt aksepterte bransjestandarder. Lime garanterer videre kun at, ved levering eller implementering, eventuelle tilpasninger vesentlig samsvarer med spesifikasjonene som uttrykkelig er avtalt i gjeldende SOW(er). For ethvert brudd på de ovennevnte garantiene skal kundens eneste og eksklusive rettsmiddel og Limes fulle ansvar være å utføre de relevante profesjonelle tjenestene på nytt, eller, med hensyn til tilpasninger, korrigere de ikke-konforme tilpasningene. Dersom Lime, etter rimelige anstrengelser, ikke er i stand til å utføre de profesjonelle tjenestene på nytt eller rette tilpasningene slik at de vesentlig samsvarer med de avtalte spesifikasjonene i gjeldende SOW, har kunden rett til å få tilbake de profesjonelle tjenestehonorarene betalt til Lime for de mangelfulle profesjonelle tjenestene. Kunden må skriftlig fremsette krav under den ovennevnte garantien til Lime innen tretti (30) dager etter utførelse av de relevante profesjonelle tjenestene eller levering/implementering av relevante tilpasninger for å motta garantiutbetalingene som er angitt her.
- 6.2 **Ansvarsfraskrivelse.** Alle ansvarsfraskrivelser som gjelder for tjenestene under tjenestevilkårene gjelder også for de profesjonelle tjenestene, eventuelle leveranser og tilpasninger. Bortsett fra den begrensede garantien som er angitt i seksjonen 6.1, Lime gir ingen garantier når det gjelder tilpasninger. Lime er ikke ansvarlig eller ansvarlig for noen forsinkelse, manglende ytelse eller manglende evne til å levere de profesjonelle tjenestene i den grad det skyldes kundens unnlattelse av å gi nødvendig informasjon, data, tilgang, godkjenninger, personell, systemer eller andre kundeavhengigheter som rimelig er nødvendige for Limes ytelse. Kunden erkjenner at tredjeparts maskinvare, enheter, utstyr, programvare, tilkobling, datatransport eller

andre produkter eller tjenester ("Tredjepartsprodukter") kan påvirke de profesjonelle tjenestene, og Lime har ikke noe ansvar eller ansvar som følge av eller relatert til tredjepartsprodukter. Lime er ikke ansvarlig for noen forringelse, feil eller tap av funksjonalitet i tilpasninger forårsaket av oppdateringer eller endringer i tjenestene, kundens systemer eller konfigurasjoner, tredjepartsprodukter eller lignende avhengigheter. All støtte, vedlikehold, modifikasjoner eller videre utvikling av tilpasninger skal kun tilbys som profesjonelle tjenester med gjeldende gebyrer, med mindre annet uttrykkelig avtales skriftlig av Lime.

7 Konfidensialitet, personvern og sikkerhet

Med mindre annet uttrykkelig er angitt i dette tillegget, eller gjeldende SOW, skal alle bestemmelser knyttet til konfidensialitet, personvern, sikkerhet og databeskyttelse fastsatt i tjenestevilkårene (inkludert Limes personvernerklæring og sikkerhetsforpliktelser beskrevet i Limes Trust Center, som er oppdatert fra tid til annen) gjelder fullt ut for de profesjonelle tjenestene og innarbeides herved i dette tillegget ved referanse. I den grad profesjonelle tjenester involverte behandling av personopplysninger, skal det avtalte personverntillegget gjelde for slike tjenester.

8 Immaterielle rettigheter og lisens

- 8.1 **Kundemateriell.** Kunden gir ikke Lime noen rettigheter til eller til kundens immaterielle eiendom, bortsett fra de lisensene som kreves for at Lime skal oppfylle sine forpliktelser under dette tillegget og gjeldende SOW(s).
- 8.2 **Lisens for leveranser.** Kunden anerkjenner og samtykker i at Limes profesjonelle tjenester vanligvis leveres for å bistå og støtte kunden og eventuelle tredjeparts tjenesteleverandører i implementeringen av Limes tjenester, og at alle leveranser under en SOW og/eller dette tillegget er til bruk innenfor eller i forbindelse med Lime-tjenestene. All rettighet, tittel og interesse i og til leveransene, inkludert alle immaterielle rettigheter, samt alt materiale, dokumentasjon, programvare og annen teknologi laget eller utviklet i forbindelse med de profesjonelle tjenestene, skal forbli hos Lime, eller dets underleverandører eller lisensgivere. Ved betaling av gebyrer som skal betales under gjeldende SOW, gir Lime kunden en verdensomspennende, ikke-eksklusiv, ikke-overførbar, begrenset rett til å bruke leveransene utelukkende til interne forretningsformål knyttet til bruken av Limes tjeneste.

9 Erstatning

Alle vilkårene i tjenestevilkårene knyttet til erstatning (inkludert kundens ansvarsforpliktelser) skal også gjelde for dette tillegget. For å unngå tvil, skal Limes erstatningsforpliktelser med hensyn til brudd i henhold til dette gjelde for leveransene som gis i forbindelse med de profesjonelle tjenestene.

10 Ansvarsbegrensning

Ansvarsbegrensningen som er fastsatt i tjenestevilkårene for Limes levering av tjenesten skal også gjelde for Limes levering av profesjonelle tjenester og leveranser. Til tross for det ovennevnte, skal Limes samlede ansvar for eventuelle krav som oppstår som følge av eller relatert til profesjonelle tjenester eller leveranser ikke overstige det totale beløpet som faktisk er betalt utelukkende for de relevante profesjonelle tjenestene av kunden og dets tilknyttede under SOW, som dette ansvaret oppsto fra de siste 12 måneder fra kravet oppsto og utelukker uttrykkelig eventuelle gebyrer betalt for tjenesten i henhold til tjenestevilkårene eller denne avtalen.

11 Periode, suspensjon og oppsigelse

- 11.1 **Begrep.** Dette Professional Services Addendum ("Addendum") trer i kraft samme dag som avtalen og forblir i kraft så lenge avtalen varer, og kan ikke avsluttes uavhengig, forutsatt at individuelle SOW-er kan avsluttes i henhold til seksjonen 11.3. Hver SOW trer i kraft på den angitte datoen og forblir i kraft til de relevante profesjonelle tjenestene og leveransene er fullført (i samsvar med seksjonen 4.1), med mindre det er avsluttet tidligere i samsvar med dette tillegget eller gjeldende SOW.
- 11.2 **Suspensjon.** Lime kan suspendere oppfyllelsen av det berørte SOW dersom (i) Kunden unnlater å betale en ubestridt faktura innen ti (10) dager etter gjeldende forfallsdato, eller (ii) Kunden på annen måte ikke oppfyller sine forpliktelser som er nødvendige for Limes oppfyllelse under dette tillegget eller gjeldende SOW. Hvis slik svikt varer i mer enn tretti (30) dager, Lime kan avslutte den berørte SOW i samsvar med seksjon 11.3. I slike tilfeller skal kunden betale alle honorarer for profesjonelle tjenester utført, utført eller planlagt, samt alle påløpte kostnader, frem til ikrafttredelsesdatoen for oppsigelsen.
- 11.3 **Avslutning.** Begge parter kan avslutte en gjeldende SOW etter skriftlig varsel dersom den andre parten vesentlig bryter dette tillegget eller gjeldende SOW og unnlater å rette opp slikt brudd innen tretti (30) dager etter skriftlig varsel som spesifiserer bruddet. Kunden kan kun avslutte en SOW uten grunn der det uttrykkelig er avtalt i den gjeldende SOW. I slike tilfeller skal kunden betale Lime, uten tilbakebetaling eller refusjon, alle gebyrer og kostnader pådratt eller forpliktet under SOW, inkludert honorarer for utførte profesjonelle tjenester, eventuelle gjenværende faste eller variable gebyrer, ikke-kansellerbare tredjepartskostnader, og gebyrer for leveranser som er fullført eller pågår per ikrafttredelsesdatoen for oppsigelsen. hvilke leveranser skal anses som akseptert i sin daværende tilstand.
- 11.4 **Virkning av oppsigelse og suspensjon.** Avslutning eller suspensjon av en SOW skal ikke påvirke avtalen, andre SOW eller kundens abonnementsforpliktelser. Uavhengig av det ovennevnte, dersom en SOW regulerer gjennomføringen av hele tjenesten under tjenestevilkårene, opphør av slik SOW av en av partene i samsvar med paragrafen 11.3 skal gi en av partene rett til å avslutte hele avtalen med skriftlig varsel, gjeldende fra samme dato som, eller en hvilken som helst dato etter, opphøret av slik SOW. Ved

opphør eller utløp av avtalen skal dette tillegget og alle SOW-er automatisk opphøre, og alle bestemmelser som er ment å overleve skal bestå.

12 Generelle bestemmelser

- 12.1 **Referanse.** Med mindre annet uttrykkelig er angitt i dette tillegget eller i en gjeldende SOW, skal de generelle bestemmelsene i tjenestevilkårene gjelde for de profesjonelle tjenestene og innlemmes herved i dette tillegget ved henvisning.
- 12.2 **Forrangsrekkefølge.** Ved enhver konflikt eller inkonsistens knyttet til de profesjonelle tjenestene, skal forrangsrekkefølgen være: (1) gjeldende SOW (og, der flere SOW gjelder, skal SOW med siste dato for ordre gjelde), (2) dette tillegget, og (3) tjenestevilkårene.
- 12.3 **"Ikke ansettelse" -oppfordring.** Med mindre det er forbudt ved lov, vil kunden i løpet av dette tilleggets varighet og i seks (6) måneder etterpå ikke be om ansettelse, eller bevisst ansette (verken som ansatt, entreprenør eller agent), noen Lime-personell eller ansatte hos engasjerte underleverandører uten Limes skriftlige samtykke.