

הסכם התקשרות

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ שנת _____

בין :

ס"בראק תוכנה בע"מ 512291642

מרחוב הפסגות 9 פתח תקווה ("הספק") מצד אחד ;

ובין :

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("המזמין" או "המשרד") מצד שני ;

באמצעות מורשי החתימה מטעמם.

והואיל: והמשרד מבקש לרכוש שירותי תחזוקה לשנה למוצרי הספק שברשותו כמפורט בנספח א' לחוזה זה

והואיל: וועדת המכרזים לענייני תקשוב בשיבתה מיום 11.11.2020 אישרה את ההתקשרות לתקופה שמיום 16.2.2021 ועד ליום 15.2.22 בהיקף כולל של 110,575 דולר אמריקאי כולל מע"מ

הוסכם והותנה בין הצדדים כדלהלן:

כללי

- 1.1 להסכם זה מצורפת הצעת המחיר מטעם הספק – נספח א', המהווה חלק בלתי נפרד מההסכם. במסגרת שירותי התחזוקה ובכפוף להסכם זה ולקבלת מלוא התמורה הנקובה בהסכם, יספק הספק למשרד את השירותים כמפורט בנספח ב' להסכם זה.
- 1.1 תקופת ההתקשרות, תהיה מיום 16.2.21 ועד יום 15.2.22 ותמורת השירותים ישלם המשרד סך שלא יעלה על \$ 110,575 כולל מע"מ. בהתאם למפורט בהצעה.

2. התחייבויות והצהרות הספק

- 2.1 הספק מצהיר ומתחייב כי:
 - 2.1.1 ברשותו הניסיון, רמיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם, והוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות וההסכם.
 - 2.1.2 אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם והוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות בהתאם לפניה.
 - 2.1.3 הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלם במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש, למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם להסכם.
 - 2.1.4 אין בביצוע האמור בהסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישורין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין, ובכל מקרה שייווצר במהלך תקופת ההסכם חשש כלשהו לניגוד עניינים בינו לבין המזמין יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי, וידאג מידית להסרת ניגוד העניינים האמור.
 - 2.1.5 היחסים בינו לבין המזמין אינם יחסי עובד ומעסיק והמזמין אינו המעסיק של עובדי וקבלני המשנה של הספק.

3. תשלום לספק

- 3.1 התשלום לספק יהיה בהתאם למפורט בהצעה של הספק. לא ישולם לספק עבור מילוי חובותיו לפי הסכם זה כל סכום שלא צוין במפורש בהצעה או בפניה.
- 3.2 כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר, כפי שמתפרסמים מעת לעת.

- 3.3 לצורך קבלת תשלום, הספק יגיש חשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ולפנייה ("חשבון"), וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.
- 3.4 החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים:
- 3.4.1 שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמויות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".
- 3.4.2 צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975, בתוקף לאותה שנת כספים.
- 3.4.3 אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבוניות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק.
- 3.5 המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.
- 3.6 מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.
- 3.7 מס ערך מוסף, בשיעור החוקי המותחייב מהמחירים הנייל, יתווסף לתמורה וישולם בצירוף כל חשבונית או תשלום, שישלמו המזמינים לספק. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ עד מועד הגשת החשבון, תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.
- 3.8 במקרה בו יהיו שינויים במסים שאינם מע"מ או בהיטלים על מחיר השירותים, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 3.9 הספק יידרש, להגיש דיווחים וחשבוניות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התנ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ומתחייב לחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בנספח ג' להוראות תנ"ם 7.7.1.1. לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

4. ביטוחים

- 4.1 הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים ביחס לשירותים / עבודות אותם הוא מספק / מבצע עבור מדינת ישראל ו/או משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן ביחד: "המזמין"), ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לדוגמה: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית / מוצר, ביטוחי כלי רכב, ביטוח צמי"ה, ביטוח רכוש, ביטוח סחורה בהעברה, ביטוח נאמנות, או כל ביטוח אחר, לפי העניין), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו. ככל ויועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לוודא שביטוחיו כוללים כיסוי לאחריותו בגינם, וכן לדרוש מהם לערוך ביטוחים לכיסוי אחריותם הישירה, כנדרש בסעיף זה, או לוודא כי ביטוחיו יכללו כיסוי לפעילותם ולאחריותם הישירה.
- 4.2 הספק יודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא, המזמין יתווסף כמבוטח נוסף, בכפוף להרחבת שיפוי כלפי המזמין כמקובל באותו סוג ביטוח.
- 4.3 הספק יודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות, ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף / השיבוב כלפי המזמין ועובדיו (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בודד).
- 4.4 המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, מעת לעת ולפי דרישה.
- 4.5 אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.

5. אחריות לנזקים

- 5.1 אחריותו הישירה של הספק כלפי המשרד הנובעת מהסכם זה או הקשורה אליו, לא תעלה בכל מקרה על סך של 100,000 דולר ארה"ב. תכלית האחריות כאמור לעיל, לא תחול ככל שנגרם הנזק בשל זדון על ידי הספק ו/או מי מטעמו. מוסכם כי בכל מקרה, הספק לא יישא באחריות לכל אובדן רווח ו/או הכנסה ו/או מידע ו/או כל נזק עקיף, מיוחד תוצאתי או עונשי אחר אשר ינבע מהסכם זה ו/או הקשר אליו, תהא סיבתו אשר תהא.
- 5.2 המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו, לא יישאו בנזק או אובדן, מכל סוג, שייגרם לספק או למי מטעמו, זולת אם פורט אחרת באופן במפורש בפנייה ובהסכם או במקרה של נזק שנגרם בזדון, או שהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.

6. הפסקת ההתקשרות

- 6.1 לא עמד הספק בהתחייבותיו המהותיות לפי הסכם זה, ימסור המזמין התראה בכתב לספק, וככל שלא תיקן הספק את ההפרה תוך 30 ימים מיום קבלת ההתראה, יהא רשאי המזמין להפסיק את ההתקשרות.

7. שונות

- 7.1 הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במקום בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין, ויחול עליהם החוק הישראלי.
- 7.2 במקרה של סתירה בין האמור בהסכם לאמור בכל הצעת מחיר, פרסום, התכתבות מוקדמת וכדו' יגבר האמור בהסכם זה.
- 7.3 כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.
- 7.4 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו לפני חתימתו של הסכם זה.
- 7.5 כל אחד מהצדדים מצהיר בזאת כי ידוע לו שכל מסמך, נתון וחומר אחר של הצד השני אשר יגיע לידי מהלך ההתקשרות נשוא הסכם זה הינו של הצד המגלה בלבד. הצד מקבל המידע מתחייב כי, הן במשך תקופת הסכם זה והן בתקופה שלאחר מכן, לא יעשה כל שימוש, לא יגלה, לא יעביר לאחרים ולא ינצל בכל דרך ואופן שהוא כל מידע שיגיע אליו במסגרת ההתקשרות נשוא הסכם זה מהצד המגלה, אלא לצורך ביצועו של הסכם זה וכי ישמור על המידע הסודי כאמור לפחות באותה דרגה כפי ששומר על המידע הסודי שלו עצמו.

37. כתובות הצדדים לצורך חוזה זה הן:

הממשלה: משרד התחבורה, רר- בנק ישראל 5, בנין ג'נרי א', ירושלים.

המבצע: כמצוין במבוא לחוזה זה.

וכל הודעה, שתישלח בדואר רשום בישראל, לפי אחת מהכתובות הנ"ל תחשב כאילו נתקבלה כחוק 72 שעות לאחר משלוחה בדואר רשום כנ"ל.

DocuSigned by:
Ortal Paz
5695062E80A748B...

הספק

Ortal Paz

Corporate Revenue recognition Manager

April 29, 2021

ולראיה באי הצדדים על החתום:

דגמל
סגן החשב

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

נספח א'



Ministry of
Transportation SIM+



CYBERARK

26 אוקטובר, 2020

לכבוד

ערן גאון

משרד התחבורה

הנדון: הצעת מחיר לחידוש תחזוקה לתוכנת CyberArk

ערן שלום,

להלן הצעת המחיר לחידוש חוזה התחזוקה, שרות ועדכון גרסאות לתוכנת CyberArk לשנת 2021.

הצעת מחיר לשנה – PAS – מק"ט MAINT-EU

No	Maintenance Date	Description	%	Net Unit Price
2	16/02/21-15/02/22	EPV+CPM+100+100 PSW+HA+10 Users	18	5,580
5	16/02/21-15/02/22	EPV +Upgrade from Server Package to Enterprise Package include unlimited Passwords המחיר כולל השלמת 300 סיסמאות נוספות Server Package + 50 Users –השלמה ל	18	6,192
6	16/02/21-15/02/22	PIM DR	18	2,160
8	16/02/21-15/02/22	PAS-UPG-CORE-USERS, 450 PAS-USER-T4, 10 WRK-ADV-T1, 30 PAS-ADV-TARGET-UNIX-T1	18	62,928
Total				76,860\$

הצעת מחיר עבור 3 שנים מראש – PAS – מק"ט MAINT-EUX3

No	Maintenance Date	Description	%	Net Unit Price
2	16/02/21-15/02/24	EPV+CPM+100+100 PSW+HA+10 Users	45	13,950
5	16/02/21-15/02/24	EPV +Upgrade from Server Package to Enterprise Package include unlimited Passwords המחיר כולל השלמת 300 סיסמאות נוספות Server Package + 50 Users –השלמה ל	45	15,480
6	16/02/21-15/02/24	PIM DR	45	5,400
8	16/02/21-15/02/24	PAS-UPG-CORE-USERS, 450 PAS-USER-T4, 10 WRK-ADV-T1, 30 PAS-ADV-TARGET-UNIX-T1	45	157,321
Total				192,151\$

CyberArk Software Ltd.

| 9 Hapsagot St. Park Ofer 2, POB 3143, Petach-Tikva, 4951041 Israel |



CYBERARK

הצעת מחיר עד למועד ה SIM-EOL

No	Maintenance Date	Description	%	\$ Net Unit Price
1	16/02/21-31/03/22	IBV Server + Gateway +DCA+25 Users	18	7,967
3	16/02/21-31/03/22	SFE+ 50 IBV Users	18	3,631
4	16/02/21-31/03/22	125 IBV Users	18	3,631
6	16/02/21-31/03/22	SIM DR	18	2,420
Total				17,649\$

תנאים כללים

- תוקף ההצעה עד 15/02/21.
- המחיר אינו כולל מע"מ.
- התשלום יבוצע בתנאי שוטף +30.
- התשלום יעשה בשקלים חדשים לפי שער הדולר היציג ביום הפקת החשבונית.
- עבור שירותי תמיכה ותחזוקה בימים א'-ה' בין השעות 09:00-18:00 ביום ו' בין השעות 09:00-13:00.
- מס ח.פ של חברת סייבר ארק 512291642
- **לתשומת לבכם:** באפריל 2019, סייבר ארק הכריזה על תחילת תהליך SIM Sunset (מצורפת ההודעה). אנחנו ממשיכים לתמוך בצורה מלאה בלקוחות SIM שלנו שתחת חוזה תחזוקה, אבל ממליצים ללקוחותינו להתחיל לבדוק אלטרנטיבות להעברת קבצים מאובטחת, ולהעריך למעבר לפתרונות אחרים בהקדם האפשרי. תאריך ה-End-Of-Life לפתרונות CyberArk SIM יחול ב-31 למרץ 2022. לפרטים נוספים ועזרה בתהליך, אתם מוזמנים לפנות ליועץ האסטרטגי שלנו, יריב דולב. Yariv.dolev@cyberark.com

בברכה,

רוית הופמן
מכירות ישראל
סייבר ארק תוכנה בע"מ

CyberArk Software Ltd.

| 9 Hapsagot St. Park Ofer 2, POB 3143, Petach-Tikva, 4951041 Israel |



CYBERARK

Please note: if CyberArk has a binding, written agreement with the recipient of this quote that applies to the proposed products and services, then these terms and conditions do not apply.

Terms and Conditions

Validity. This proposal is valid for thirty (30) days from the Date of Issue, unless otherwise stated in the quote cover. A purchase order pursuant to this quote may be placed by Customer in any commercially reasonable manner that Customer and CyberArk determine, and such order constitutes an acceptance of this proposal.

Pricing and Payment Terms. Prices are quoted in US Dollars, unless otherwise stated in the quote cover. If applicable, all shipping is Ex-Works CyberArk's selling entity's facilities (Incoterms 2010). All prices are exclusive of any present or future sales, revenue, withholding, value added, or tax, import duty (including brokerage fees, handling and other charges) or other taxes applicable to the sale of any products and services. Maintenance fees are invoiced in advance of the beginning of the maintenance period and are non-refundable. Fees for professional services are invoiced as incurred. Payment terms are net thirty (30) days of the date of CyberArk's invoice via wire transfer as stated in the applicable invoice, unless otherwise stated in the quote cover. Any invoices not paid when due will be subject to a late charge of 1.5% per month on the unpaid balance or the maximum rate allowed by law, whichever is less.

Professional Services. Professional services (PS) are rendered on a time and materials basis, at the sole direction of Customer, with no pre-defined deliverables. PS prices exclude actual travel and expenses to be separately billed to Customer, subject to the cap stated in the quote cover (if any). PS performed outside of business hours, overnight, during the weekend or on a national holiday will be charged at double the quoted price. Quoted PS days may be utilized as a whole or half day only, within a year of the date of this quote. Subsequent use at the quoted price is subject to pre-payment of the PS fees during such one-year period. Otherwise, CyberArk's then-current PS rates will apply. Each engagement to perform PS must be confirmed at least three (3) weeks in advance. If an engagement is canceled or rescheduled by Customer within three (3) weeks of the scheduled start date, Customer shall compensate CyberArk for non-refundable travel and accommodation expenses actually incurred by CyberArk. If an engagement is canceled or rescheduled within one (1) week of scheduled start date, Customer shall further be required to pay all PS fees for the cancelled or rescheduled engagement.

Terms of Sale. No part of this proposal shall be deemed to be part of any contract or warranty unless specifically incorporated by reference into such contract or warranty. The prices and terms set forth in this proposal are subject to CyberArk's standard products and services sales terms, including without limitation the product and service warranties offered by CyberArk. Such standard terms pertain to software licenses, software as a service, maintenance services, hardware and professional services, as applicable, and are available upon request (together with this proposal, the "Terms"). The Terms may conflict with the terms and conditions affixed to a purchase orders or other procurement documents issued by Customer, or oral and written exchanges between the parties. In all such cases, except if included in a signed, express agreement to the contrary, the Terms shall govern and prevail to the exclusion of all other terms, whether oral or written, and CyberArk expressly rejects any different or additional terms and conditions contained in any such purchase order or procurement document issued by Customer. Fulfillment of Customer's order is limited to and conditioned upon the Customer's acceptance of the Terms, irrespective of whether Customer accepts these conditions by a written acknowledgment, course of dealings, by implication, or acceptance of and/or payment for products and services ordered hereunder. CyberArk's failure to object to provisions contained in any communication from Customer shall not be deemed a waiver of the Terms. Any changes to the Terms must be specifically agreed to in writing by CyberArk.

Confidentiality. This proposal is confidential and its content may not be disclosed to any third party without CyberArk's prior written consent.

IP Rights. All rights, title and interest in any and all intellectual property or technology embedded or embodied in CyberArk's products and services are and shall be at all times the sole and exclusive property of CyberArk and its licensors.

Product Information. All the information in this proposal and accompanying documentation submitted by CyberArk is provided solely for informational purposes, is not a commitment, promise or legal obligation to deliver any products, services, features and/or functionalities, and should not be relied upon in making purchasing decisions. The development, release and timing of any products, services, features and/or functionalities described remains at the sole discretion of CyberArk.

CyberArk Software Ltd.

| 9 Hapsagot St. Park Ofer 2, POB 3143, Petach-Tikva, 4951041 Israel |



CYBERARK®

Export Control. The exportation of the products, services, documentation and data provided by CyberArk is subject to compliance with the U.S. Export Administration Act, as amended, and the rules and regulations promulgated from time to time thereunder, the laws of the State of Israel, and the laws of any country or organization of nations within whose jurisdiction the Customer operates or does business. Customer agrees not to knowingly export or re-export the products or any part thereof directly or indirectly, without first obtaining required permission to do so from the United States Office of Export Administration and other appropriate governmental agencies.

No Further Warranty; Limitation of Liability. ANY AND ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, ARE LIMITED TO THE EXTENT AND PERIOD SET FORTH IN THE APPLICABLE CYBERARK STANDARD TERMS OF SALE. TO THE MAXIMUM EXTENT ALLOWED BY APPLICABLE LAW, CYBERARK DISCLAIMS ALL OTHER WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE WITH RESPECT TO ANY PROVIDED PRODUCT, SERVICE OR DOCUMENTATION.

TO THE FULLEST EXTENT PERMITTED BY LAW: (I) IN NO EVENT SHALL EITHER PARTY, ITS AFFILIATES, OR ANY PERSON ACTING ON THEIR BEHALF BE LIABLE TO THE OTHER PARTY UNDER ANY LEGAL THEORY (INCLUDING BUT NOT LIMITED TO CONTRACT, NEGLIGENCE, MISREPRESENTATION, STRICT LIABILITY IN TORT OR WARRANTY OF ANY KIND) FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL OR PUNITIVE DAMAGES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, ANY LOST PROFITS OR REVENUES OR LOSS OF DATA, HOWEVER CAUSED, ARISING OUT OF, OR IN CONNECTION WITH THIS PROPOSAL AND/OR ANY PRODUCTS, SERVICES, OR DOCUMENTATION PROVIDED BY CYBERARK, WHETHER OR NOT SUCH PARTY HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES; AND (II) THE MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY OF CYBERARK, ITS AFFILIATES AND ANY PERSON ACTING ON THEIR BEHALF ARISING OUT OF OR RELATED TO THIS PROPOSAL AND/OR ANY PRODUCTS, SERVICES, OR DOCUMENTATION PROVIDED BY CYBERARK SHALL NOT EXCEED THE TOTAL AMOUNT ACTUALLY PAID BY CUSTOMER TO CYBERARK DURING THE 12-MONTH PERIOD PRECEDING THE DATE OF THE FIRST CLAIM.

Governing Law. This proposal and subsequent sale by CyberArk are governed by the laws of the country/state of CyberArk's selling entity issuing the quote.

CyberArk Software Ltd.

| 9 Hapsagot St. Park Ofer 2, POB 3143, Petach-Tikva. 4951041 Israel |

נספח ב'



Maintenance and
Support Terms (CY8F

CYBERARK MAINTENANCE AND SUPPORT TERMS

If Customer purchases CyberArk Maintenance Services, such Maintenance Services shall begin upon delivery of the On-Premise Software (or as otherwise agreed to in writing by the Parties). Alternatively, if Customer is purchasing SaaS Products, CyberArk will provide Customer with technical support services for the SaaS Products as set forth below. Maintenance Services are subject to the terms and conditions of this Schedule and any applicable agreement(s) between the Parties (the "Agreement"). In the event of a conflict between any provision of the Agreement and this Schedule, the provisions of this Schedule will govern with respect to the Maintenance Services described herein.

References in this Schedule to "On-Premise Software" are to the on-premise Software identified in the applicable Agreement; references in this Schedule to "SaaS Products" are to the software-as-a-services products identified in the applicable Agreement.

1. Definitions.

"Agents" CyberArk's proprietary software agents and connectors that are to be locally installed by Customer for the purpose of interacting with the relevant SaaS Product ("Agents").

"Documentation" means the user guides, installation documents, security fundamentals documentation and specifications for the On-Premise Software or SaaS Products as applicable, that are made available from time to time by CyberArk in electronic or tangible form, but excluding any sales or marketing materials.

"End of Life Policy" means CyberArk's policy describing the development and support periods for versions of the On-Premise Software, including the relevant end of support date for each such version. CyberArk shall make available to Customer the most recent version of the End of Life Policy, as updated by CyberArk from time to time.

"Maintenance Services" means the maintenance and support services set out in this Schedule, which may be purchased by Customer in relation to the Software pursuant to the terms of the Agreement.

"Minor Release" will mean any minor functionality modification or enhancement of the On-Premise Software, including patches, bug fixes and maintenance releases that CyberArk may hereafter develop and make generally available to its licensees. Minor Releases are represented by a number change to the right of the decimal point of the version of the On-Premise Software.

"Major Release" will mean all new releases and major enhancements of the On-Premise Software that CyberArk may hereafter develop and make generally available to its licensees. Major Releases are represented by a number change to the left of the decimal point of the version of the On-Premise Software.

"Update" means either a Minor Release or Major Release. The content and timing of all Updates will be determined by CyberArk in its sole discretion.

"Work-Around" means a temporary method for overcoming a problem or limitation in a program or system.

2. Maintenance Services

2.1. Levels of Support. Three (3) levels of support are available. If Customer purchases Maintenance Services from an authorized channel partner, that an authorized channel partner may provide Level 1 and Level 2 support. In any event, CyberArk will provide Level 3 support.

2.1.1. Level 1 Support. Level 1 (problem verification) handles calls requiring a relatively low, but broad degree of product expertise.

2.1.2. Level 2 Support. Level 2 (problem determination and temporary fix) requires both broad and in-depth product expertise. Level 2 support has full responsibility for problem trouble-shooting, and development of problem avoidance and Work-Arounds.

2.1.3. Level 3 Support. Level 3 requires engineering level technical expertise. The Level 3 support organization is responsible for providing timely product defect descriptions and resolution plans to Level 1 and Level 2 Support.

2.2. In consideration of and conditioned upon Customer's payment of the Maintenance Services fees in accordance with the Agreement, CyberArk will provide the following Maintenance Services for the On-Premise Software and related Updates or SaaS Products (as appropriate), subject to section 2.1 above:

2.2.1. contact with CyberArk via email, phone, the customer community and salesforce for use of the Software in accordance with the Documentation;

2.2.2. services for correcting or working around variances between a function of the On-Premise Software or SaaS Product and the applicable Documentation, provided the variances occur on an unmodified version(s) of the On-Premise Software currently supported by CyberArk (as set forth in the End of Life Policy) or SaaS product, in each case being utilized under normal operating conditions (or conditions approved by a CyberArk support representative in writing);

2.2.3. with respect to On-Premise Software only, repair or replacement, at CyberArk's option, of any CyberArk-supplied media that is defective;

2.2.4. delivery of Updates; and

2.2.5. with respect to SaaS Products, if applicable, making updates and upgrades to the Agents available to Customer.

2.3. On-site Services are not covered by the Maintenance Services fee, but may be provided by CyberArk on Customer's request at CyberArk's then current Professional Services rates, plus actual expenses incurred. Services arising from any of the following events are not covered by Maintenance Services, and CyberArk reserves the right to refuse to perform such services or agree and document with Customer the services that are required by Customer based upon CyberArk's then current rates for performing such services:

2.3.1. relocation, improper operation, fault, neglect or misuse of any On-Premise Software or SaaS Product (including improper network communication of a SaaS Product) by anyone other than CyberArk; with respect to On-Premise Software only Customer's failure to perform regular backups of its data; Customer's failure to materially comply with the Documentation; Customer's failure to maintain proper site or environmental conditions; or the failure or interruption of any electrical power, telephone or communication service or like cause;

2.3.2. events not caused by a failure of CyberArk or its On-Premise Software or SaaS Products, in which case CyberArk will use commercially reasonable efforts to work with other vendors and Customer to isolate the cause of the failure;

2.3.3. any attempt at repair, maintenance or modification of any On-Premise Software or Agents, or the SaaS Products, or any new installation or upgrade to a Major Release of any On-Premise Software, in each case, performed by anyone other than CyberArk-certified personnel, with the exception of those tasks expressly detailed in the Documentation as performable by Customer; or

2.3.4. Customer's failure to install an Update that is designed to resolve Customer's issue, within sixty (60) days of its release, or updates and upgrades to the Agents that are required to resolve Customer's issue.

3. Service Levels.

3.1. With respect to On-Premise Software: CyberArk categorizes support requests in relation to the severity of the service call. Severity level classifications, response times and resolution procedures are stated in Appendix 1. If CyberArk exceeds the response time in Appendix 1 by more than twice the amount specified for a particular event, then Customer will be entitled to a credit for one (1) day, pro-rated, on the following term's Maintenance Services fees. In no event will the aggregate credits with respect to events occurring in any single calendar month exceed

fifty (50%) percent of that month's pro-rated Maintenance Services fees. In order to receive this credit, Customer must submit a written request to CyberArk within ten (10) days of the incident specifying the problem and the response times. This is CyberArk's sole liability and Customer's exclusive remedy for CyberArk's failure to meet a response time. Notwithstanding the foregoing, this section 3 and Appendix 1, including the response time service level agreements and remedies set forth herein, will not apply for Maintenance Services purchased from an authorized channel partner.

3.2. With respect to SaaS Products: CyberArk categorizes Maintenance Services requests in relation to the severity of the service call. Severity level classifications, response times and resolution procedures are stated in Appendix 1. CyberArk shall make commercially reasonable efforts to respond to Maintenance Services requests within the response times set forth in Appendix 1. Notwithstanding the foregoing, this section 3 and Appendix 1 will not apply for Maintenance Services purchased from an authorized channel partner.

4. Responsibilities.

4.1. Unless an authorized channel partner is providing Level 1 and Level 2 Support to Customer, Customer will designate support contact(s), not to exceed four (4) total contacts, to be the primary interface with CyberArk and to initiate all requests for support. The support contacts and any other designee must be trained by CyberArk, qualified and authorized to communicate all necessary information, perform diagnostic testing under the direction of the CyberArk service representative and be present at the location during the performance of any support if required. Customer shall provide prior written notice to CyberArk for any changes to registered contacts.

4.2. With respect to On-Premise Software, Customer shall test recommended Updates in order to resolve outstanding issues and accepts sole responsibility for any compatibility problems between the On-Premise Software and any other software, hardware, or other technology not maintained or supported by CyberArk. Customer is responsible for the performance of routine back-ups and for ensuring that all data is secured from damage during the performance of Maintenance Services.

4.3. With respect to SaaS Products, Customer shall promptly: (a) follow CyberArk's instructions regarding upgrading the Agents to ensure compatibility with the SaaS Product; and (b) test recommended updates and upgrades to Agents in order to resolve outstanding issues. Customer acknowledges and agrees that its failure to timely install such an updates may result in disruptions to or failures of the SaaS Products, or suspension of Customer's access to the SaaS Products, without any liability on the part of CyberArk to Customer. Customer accepts sole responsibility for any compatibility problems between the relevant SaaS Product and any other software, hardware, or other technology not maintained or supported by CyberArk.

5. Term and Renewal

With respect to On-Premise Software, the term for the Maintenance Services is as stated in an applicable Order or as otherwise agreed in writing between the Parties. The Maintenance Services fees may be renegotiated and mutually agreed to in writing by the Parties (or by Customer and an authorized channel partner, where appropriate) prior to any renewal term. If Customer fails to renew Maintenance Services but later desires to reinstate them, Customer will be obligated to pay the Maintenance Services fees for the lapsed period along with CyberArk's then-current reinstatement fees.

6. Support of On-Premise Software versions

With respect to On-Premise Software, CyberArk may discontinue or modify the terms of the Maintenance Services for versions of the On-Premise Software that have reached their end of support date in accordance with the End of Life Policy.

7. Business Hours

"Business Days" and "Business Hours" shall be defined according to the regional support center stated in the table below. Customer must elect the regional support center with which it will log its requests for support upon written notice to CyberArk at least ten (10) days prior to logging its initial support ticket. If Customer fails to do so, CyberArk will designate the regional support center on behalf of Customer based reasonably on Customer's location.

Regional Support Center	Business Hours	Business Days	National Holidays Jurisdiction
APJ	09:00 - 18:00 (SGT Time)	Monday through Friday	Singapore
Israel	09:00 - 18:00 (IL Time)	Sunday through Thursday	Israel
EMEA	08:00 - 17:00 (UK Time)	Monday through Friday	United Kingdom
USA	08:00 - 20:00 (EST Time)	Monday through Friday	US Federal

APPENDIX 1 **TECHNICAL SUPPORT PROBLEM SEVERITY LEVEL CLASSIFICATIONS***

Critical Event	Serious Event	Moderate Event	Minor Event
A down situation, whereby Customer is unable to do production work, and a Work-Around is not available. This category includes situations where: (A) With respect to On-Premise Software: - the protected server ceases to be operational; - the On-Premise Software requires repeated reboots of the system. (B) With respect to SaaS Products: - the SaaS Product is not available or accessible to Customer; - the systems under the protection of the SaaS Product are not usable or not accessible due to a fault with the SaaS Product, and a Work-Around is not available; - Customer cannot access business applications and is unable to continue normal business operations.	A major function is unusable and no Work-Around is available, but Customer is able to do some production work. The Software may: (A) With respect to On-Premise Software: - be usable but incomplete (one or more major documented commands/functions are inoperable/ missing); - require rebooting of the system; - suffer sufficient degraded performance (throughput/response) such that there is a severe impact on use. (B) With respect to SaaS Products: - be usable but incomplete (one or more major documented commands/functions are inoperable/ missing); - significantly impact Customer's normal business operations, and no Work-Around is available; suffer sufficient degraded performance (throughput/response) such that there is a severe impact on use.	There is a loss of a function or resource that does not seriously affect Customer's operations or schedules. Any problem, which was originally reported as a Critical Event or Serious Event, but has been temporarily solved with a Work-Around, will be reduced to a Moderate Event.	All problems with the On-Premise Software or SaaS Product, other than those falling within the more severe categories. This category includes: - errors in Documentation; - instances when the On-Premise Software or SaaS Product does not operate strictly according to the Documentation.

RESPONSE TIME AND RESOLUTION PROCEDURE

Call Severity	Initial response	Action	Work-Around
Critical Event	2 hours (24x7 service)	Work continuously until problem is fixed (24x7 service)	As required
	2 Business Hours (8x5 service)	Work through normal Business Day (8x5 service)	
Serious Event	4 Business Hours	Work through normal Business Day	As required
Moderate Event	6 Business Hours	Reasonable - as resources are available	None
Minor Event	12 Business Hours	Reasonable - as resources are available	None

Contact information for CyberArk support can be found at: <https://www.cyberark.com/customer-support/>

* Notwithstanding the foregoing, all situations of a technical nature related to CyberArk Cloud Entitlements Manager SaaS Product will be categorized as a Moderate Event. All other questions related to CyberArk Cloud Entitlements Manager SaaS Product will be categorized as a Minor Event.