

Professional Services Exhibit

The following terms and conditions govern all Professional Services provided by Apteau.

Les termes et conditions suivants s'appliquent à tous Services Professionnels fournis par Apteau.

1.1 Acceptance of Custom Service Deliverables	1.1 Acceptation des Services Livrables Personnalisés
<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. Après réception de chaque Service Livrable, le Client aura trente (30) jours pour effectuer les tests d'acceptation de ce Service Livrable particulier.</p>
<p>b. If the particular Service Deliverable does not embody the mutually agreed characteristics set forth in the Schedule, Customer may reject such Service Deliverable by giving Licensor written notice rejecting the particular Service Deliverable, and the reasons therefore, within the thirty (30) day testing period. If Customer does not give Licensor written notice rejecting the particular Service Deliverable within the thirty (30) day testing period, such Service Deliverable shall conclusively be deemed accepted.</p>	<p>b. Si le Service Livrable particulier ne présente pas les caractéristiques mutuellement convenues énoncées dans l'Annexe, le Client peut rejeter ce Service Livrable en donnant au Concédant de Licence une notification écrite de rejet du Service Livrable particulier, ainsi que les raisons de ce rejet, durant la période d'essai de trente (30) jours. Si le Client ne donne pas au Concédant de Licence une notification écrite rejetant le Service Livrable particulier durant la période d'essai de trente (30) jours, ce Service Livrable sera définitivement considéré comme accepté.</p>
<p>c. If Customer gives Licensor written notice rejecting the particular Service Deliverables within the thirty (30) day testing period, then within thirty (30) days after receipt of Customer's notice Licensor will make any reasonable corrections or changes and resubmit the Service Deliverables to Customer for further acceptance testing.</p>	<p>c. Si le Client donne au Concédant de Licence une notification écrite rejetant le Service Livrable particulier durant la période d'essai de trente (30) jours, alors dans les trente (30) jours suivant la réception de la notification du Client, le Concédant de Licence apportera toutes les corrections ou modifications raisonnables et soumettra à nouveau les Services Livrables du Service au Client pour des essais d'acceptation supplémentaires.</p>
<p>d. Upon Customer's receipt of the revised Service Deliverables, the parties will repeat the procedure outlined in subparagraphs a, b and c above until the Service Deliverables are accepted.</p>	<p>d. Dès réception par le Client des Services Livrables révisés, les parties répéteront la procédure décrite aux points a, b et c ci-dessus jusqu'à ce que les Services Livrables soient acceptés.</p>

e. 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.'

e. Le tableau ci-dessous définit les niveaux de gravité qui doivent être attribués à toute question soulevée en rapport avec Service Livrable. La gravité du problème sera examinée et finalement déterminée par le Concédant de Licence et, dans certains cas, le Client peut être invité à fournir une brève description de l'impact et de la justification des niveaux de gravité "urgent" et "critique". Le niveau de gravité peut changer pendant la durée de vie d'un problème. Par exemple, la gravité peut être réduite par le biais d'une solution de contournement viable ou à l'incapacité de recréer le problème. La gravité peut également être augmentée en fonction de la fréquence accrue du problème ou des délais du projet. Une acceptation a lieu s'il n'y a pas d'éléments ouverts avec un niveau de gravité "critique" ou "urgent".

Severity	Definition
1 – Critical	The entire system or functional component is inoperable and cannot be used until the error is resolved.
2 – Urgent	A serious error in a business critical function where no viable workaround is available.
3 – Standard	An error that does not stop the user progressing or a viable workaround is possible.
4 – Low	Errors that cause no loss of functionality, or which may be considered cosmetic or annoying in nature.
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.

Sévérité	Définition
1 - Critique	L'ensemble du système ou de composants fonctionnels est inopérant et ne peut être utilisé tant que l'erreur n'est pas résolue.
2 - Urgent	Une erreur grave dans une fonction critique de l'entreprise pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement viable.
3 - standard	Une erreur qui n'empêche pas l'utilisateur de progresser ou une solution de contournement viable est possible.
4 - Faible	Les erreurs qui n'entraînent aucune perte de fonctionnalité, ou qui peuvent être considérées comme étant de nature cosmétique ou gênante.
5 - Amélioration	Les fonctionnalités fonctionnent selon les spécifications/exigences convenues, mais son mode de fonctionnement peut être modifié afin d'offrir plus d'avantages commerciaux.

<p>1.2 Customer's Obligations</p>	<p>1.2 Obligations du client</p>
<p>a. The Customer shall deploy appropriately skilled and qualified personnel in the performance of its obligations under the Schedule, and shall provide information, decisions and approvals in a timely manner to facilitate the agreed delivery schedule.</p>	<p>a. Le Client doit déployer un personnel qualifié et compétent dans l'exécution de ses obligations en vertu du Calendrier, et doit fournir des informations, des décisions et des approbations en temps utile pour faciliter le calendrier de livraison convenu.</p>
<p>b. The Customer shall make available to Licensor access to all environments as required under the Schedule, or as otherwise agreed between the parties</p>	<p>b. Le Client met à la disposition du Concédant de Licence l'accès à tous les environnements, conformément au Calendrier ou à tout autre accord entre les parties</p>
<p>c. Licensor and the Customer will work together in good faith to mitigate any delay in completion or delivery or in the provision of the Services resulting, in the reasonable opinion of Licensor, from Customers failure to perform its obligations as described in the Schedule(s).</p>	<p>c. Le Concédant de Licence et le Client travailleront ensemble de bonne foi pour atténuer tout retard dans l'achèvement ou la livraison ou dans la fourniture des Services résultant, selon l'avis raisonnable du Concédant de Licence, d'un manquement du Client à ses obligations telles que décrites dans le ou les Calendrier(s).</p>
<p><u>1.3 Other Professional Services Terms and Conditions</u></p>	<p><u>1.3 Autres Conditions d'Utilisation des Services Professionnels</u></p>
<p>a. For time and material orders, Apteau will invoice Customer on a time and materials basis at the end of each month at the billing rates set forth below for work performed during the previous month.</p>	<p>a. Pour les commandes en régie (<i>time and material</i> basis), Apteau facturera au Client, à la fin de chaque mois, le temps et les éléments aux taux de facturation indiqués ci-dessous pour le travail effectué au cours du mois précédent.</p>
<p>b. Place of Performance. 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 Schedule (or Licensor's standard terms if none are specified in the Schedule) 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</p>	<p>b. Lieu d'Exécution. Si le personnel, les agents ou les représentants du Concédant de Licence doivent se rendre à un endroit autre que l'un des locaux du Concédant de Licence, le Client paiera ou remboursera au Concédant de Licence, conformément aux modalités de paiement énoncées dans le Calendrier (ou aux modalités standard du Concédant de Licence si aucune n'est précisée dans le Calendrier), tous les frais de déplacement raisonnables et réels, y compris les billets d'avion, le transport terrestre, l'hébergement et les repas du personnel devant</p>

<p>in writing prior to undertaking a project. Services to be provided on-site at Customer's facilities will be scheduled in advance by written agreement of both parties. Both parties will use reasonable efforts to accommodate any requested change in the scheduled dates for on-site services, subject to the availability of appropriate personnel. At Customer's request, Licensor will provide receipts or other reasonably satisfactory evidence of such expenses.</p>	<p>se déplacer. Le Concédant de Licence respectera ses politiques de voyage d'entreprise et en fournira une copie, si le Client le demande, sauf accord contraire par écrit avant d'entreprendre un projet. Les services à fournir sur place dans les installations du client seront programmés à l'avance par accord écrit des deux parties. Les deux parties feront des efforts raisonnables pour s'adapter à tout changement demandé dans les dates prévues pour les services sur site, sous réserve de la disponibilité du personnel approprié. À la demande du Client, le Concédant de Licence fournira des reçus ou toute autre preuve raisonnablement satisfaisante de ces dépenses.</p>
<p>c. If Licensor charges Travel Time the rate and conditions shall be agreed by Licensor and Customer in advance and set out in the applicable Schedule. 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>c. Si le Concédant de Licence facture du Temps de Déplacement, le taux et les conditions doivent être convenus à l'avance par le Concédant de Licence et le Client et figurer dans le barème applicable. Le Temps de Déplacement est défini comme suit : (i) le temps de voyage aller-retour du consultant entre le site du consultant et le site du client ; et (ii) le temps de voyage du consultant entre les sites du client et/ou tout autre site désigné par le client.</p>
<p>d. Licensor agrees to advise Customer in writing at the earliest possible time when postponing or canceling scheduled Services activity. In such instances, no liability shall arise, Customer will pay all fees and expenses associated with Services and Service Deliverables provided and Licensor and Customer shall collaborate with reasonable commercial diligence to resume or reschedule the cancelled activity.</p>	<p>d. Le Concédant de Licence s'engage à informer le Client par écrit le plus tôt possible en cas de report ou d'annulation d'une activité de Services programmée. Dans de tels cas, aucune responsabilité ne sera engagée, le client paiera tous les frais et dépenses associés aux Services et Services Livrables fournis et le Concédant de Licence et le Client collaboreront avec une diligence commerciale raisonnable pour reprendre ou reprogrammer l'activité annulée.</p>
<p>e. All Service Deliverables developed by Licensor pursuant to a SOW shall be the property of Licensor provided, however, that Customer is hereby granted a non-exclusive and non-transferable license to use the Service Deliverables solely for its internal business purposed, subject to the restrictions set out in the Agreement and the applicable SOW. For greater certainty, insofar as the Agreement contains</p>	<p>e. Tous les Services Livrables développés par le Concédant de Licence conformément au SOW sont la propriété du Concédant de Licence, à condition, toutefois, que le Client se voit accorder une licence non exclusive et non transférable pour utiliser les Services Livrables uniquement à des fins commerciales internes, sous réserve des restrictions énoncées dans le Contrat et le SOW.</p>

<p>restrictions on Customer's use of the Software, such restrictions shall apply equally to any and all Software Deliverables.</p>	
<p>f. Change Procedure. Project costs and durations set forth in a SOW are based on the scope, requirements and assumptions as defined in the SOW. 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 inevitably may occur throughout the duration of a project. The purposed 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>f. Procédure de Modification. Les coûts et la durée des projets énoncés dans un SOW sont basés sur le périmètre, les exigences et les hypothèses définies dans le SOW. Toute variation du périmètre, des exigences ou des hypothèses aura un impact sur la durée et le coût du projet. Le Concédant de Licence utilise une procédure formelle de contrôle des changements pour répondre et gérer les changements qui peuvent inévitablement survenir pendant toute la durée d'un projet. Le but de cette procédure n'est pas d'inhiber ou d'empêcher le changement, mais plutôt de faciliter le changement de manière ordonnée. La procédure de contrôle des changements du Concédant de Licence est résumée ci-dessous :</p>
<p>i. Either Customer or Licensor may initiate a change order (For example, after approving and performing the custom-coding portion of the project, Customer may recognize that a change is necessary. Customer will bring this to Licensor's attention as quickly as possible.)</p>	<p>i. Le Client ou le Concédant de Licence peut initier un ordre de modification (par exemple, après avoir approuvé et réalisé la partie du projet relative au codage personnalisé, le Client peut reconnaître qu'une modification est nécessaire. Le Client portera ce fait à l'attention du Concédant de Licence aussi rapidement que possible).</p>
<p>ii. Customer will work with Licensor to document all requested changes in Licensor's standard change request form ("Change Order Form"). 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 Request Form to Customer for its 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>ii. Le Client travaillera avec le Concédant de Licence pour documenter tous les changements demandés dans le formulaire standard de demande de changement du Concédant de Licence ("Bon de Modification"). Cette documentation comprendra une description du changement, la raison du changement, les zones concernées, les heures estimées, les coûts et la date d'achèvement. Le Concédant de Licence soumettra ensuite chaque Formulaire de Demande de Modification au client pour examen et approbation avant de commencer à travailler sur la modification. De même, le Concédant de Licence examinera et approuvera les modifications avant le début des travaux.</p>
<p>iii. In the even 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 meet and arrive at a mutually acceptable decision. The results of the meeting will be documented and filed with the project library and any</p>	<p>iii. En cas de désaccord entre les parties sur les changements proposés, chaque Partie doit, dans les quarante-huit (48) heures suivant le rapport sur la question, désigner un Cadre Supérieur ayant le pouvoir de prendre des décisions pour chacune des parties. Les Cadres Supérieurs se réuniront et prendront une décision mutuellement acceptable. Les résultats de la réunion seront documentés et classés dans la</p>

milestone dates will be adjusted accordingly.

bibliothèque du projet et toute date d'étape sera ajustée en conséquence.