

PROFESSIONAL SERVICES TERMS EXHIBIT

This exhibit is applicable to all Professional Services previously and subsequently ordered by Customer and is hereby incorporated into the Agreement.

1. Performance of Professional Services.

a. **Statements of Work.** 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.

b. Tasks and Service Deliverables.

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.

ii. Licensor shall perform the Professional Services with reasonable skill and care.

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

ANNEXE CONDITIONS DES SERVICES PROFESSIONNELS

Cette annexe s'applique à tous les Services Professionnels précédemment et ultérieurement commandés par le Client et est par la présente intégrée au Contrat.

1. Exécution des Services Professionnels.

a. **Cahier des Charges (SOW).** Chaque projet de Services Professionnels entrepris par le Concédant au nom du Client doit être décrit dans un Cahier des Charges (SOW) ou un Bon de Commande indiquant la portée convenue des Services Professionnels, les Livrables, les heures/efforts de travail estimés, les taux de facturation et autres informations tarifaires, le calendrier du projet (le cas échéant) et les dates de livraison estimées. Les deux Parties doivent signer chacun des Cahiers des Charges, qui seront tous réputés intégrés au Contrat. En cas de conflit entre les conditions énoncées dans le Contrat et un Cahier des Charges (SOW), les conditions énoncées dans le Cahier des Charges (SOW) applicable prévaudront.

b. Tâches et Livrables.

i. Le Concédant doit fournir les Services Professionnels et les Livrables décrits dans le Cahier des Charges (SOW) applicable et dans tout Formulaire de Demande de Modification (tel que défini ci-dessous) émis conformément au Cahier des Charges applicable. Le Concédant et le Client conviennent de travailler ensemble de bonne foi pour atténuer tout retard dans l'achèvement ou la livraison ou dans la fourniture des Services Professionnels.

ii. Le Concédant doit exécuter les Services Professionnels moyennant une compétence et un soin raisonnables.

iii. Le Concédant doit faire des efforts raisonnables pour respecter les dates spécifiées dans un Cahier des Charges (SOW) pour la fourniture de Services Professionnels et des Livrables. Le Concédant doit faire des efforts commercialement raisonnables pour

upon request from the Customer's representative or their designee.

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.

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.

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.

c. Customer Obligation.

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.

ii. The Customer shall make available to Licensor access to all environments as required under a SOW, or as otherwise agreed between the Parties.

programmer les ressources à la demande du représentant du Client ou de son délégué.

iv. Il est entendu et convenu que les Services Professionnels du Concédant peuvent inclure la fourniture de conseils et de recommandations, mais l'adoption de toute recommandation est de la responsabilité du Client. Le Concédant est responsable de la gestion de projet des ressources et des engagements du Concédant, mais le Client est responsable de la gestion globale du projet.

v. Les estimations de temps et de calendrier sont basées sur l'expérience du Concédant avec d'autres demandes de modification ou de Services similaires dans le passé, et sur les informations disponibles au moment de la préparation de l'estimation. Le Concédant s'efforcera raisonnablement de respecter toute estimation fournie, cependant l'effort réel peut varier et le Concédant tiendra le Client informé de l'effort engagé et planifié et des progrès réalisés tout au long du processus.

vi. Le Concédant s'engage à informer le Client par écrit le plus tôt possible lorsqu'il reporte ou annule une activité prévue. Dans de tels cas, aucune responsabilité ne sera engagée, le Client paiera tous les frais et dépenses associés aux Services Professionnels et aux Livrables fournis, et le Concédant et le Client collaboreront avec une diligence commerciale raisonnable pour reprendre ou reprogrammer l'activité annulée.

c. Obligations du Client.

i. Le Client doit déployer un personnel dûment qualifié et compétent dans l'exécution de ses obligations au titre de tous les SOWs, et doit fournir des informations, des décisions et des approbations en temps utile pour faciliter le calendrier de livraison convenu.

ii. Le Client doit mettre à la disposition du Concédant l'accès à tous les environnements, conformément aux exigences du SOW applicable ou de tout autre accord convenu entre les Parties.

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.

d. Place of Performance, Expenses and Travel Time.

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 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.

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.

iii. Le Concédant et le Client travailleront ensemble de bonne foi pour atténuer tout retard dans l'achèvement ou la livraison ou dans la fourniture des Services Professionnels résultant, selon l'avis raisonnable du Concédant, d'un manquement du Client à ses obligations telles que décrites dans le SOW applicable.

d. Lieu d'Exécution, Frais et Temps de Déplacement.

i. Si le personnel, les agents ou les représentants du Concédant doivent se rendre à un endroit autre que l'un des locaux du Concédant, le Client paiera ou remboursera au Concédant, conformément aux modalités de paiement énoncées dans le Cahier des Charges (SOW) (ou aux modalités standard du Concédant si aucune n'est précisée dans le Cahier des Charges), 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 se déplacer. Le Concédant respectera ses politiques de voyage d'entreprise et en fournira une copie, si le Client le demande, sauf accord contraire par écrit conclu antérieurement à la réalisation du projet. Les Services Professionnels à fournir sur place dans les locaux du Client seront programmés à l'avance par accord écrit des deux Parties. Les deux Parties feront des efforts raisonnables pour s'adapter à toute modification demandée dans les dates prévues pour les Services sur site, sous réserve de la disponibilité du personnel approprié. À la demande du Client, le Concédant fournira des reçus ou toute autre preuve raisonnablement satisfaisante de ces dépenses.

ii. Si le Concédant facture le Temps de Déplacement, le taux et les conditions doivent être convenus à l'avance par le Concédant et le Client et être indiqués dans le Cahier des Charges applicable. Le temps de déplacement est défini comme suit : (i) le temps de trajet aller-retour du consultant entre le site du consultant et le site du Client ; et (ii) le temps de trajet du consultant entre les sites du Client et/ou tout autre site désigné par le Client.

2. Payment Terms. 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. Furthermore, in compliance with Article L. 441-6 paragraph 8 of the French Code of commerce, any late payment by Customer of any non-disputed invoice will result in the application of (i) late payment penalties equal to three times the legal interest rate; and (ii) recovery costs indemnity equal to forty (40) Euros per invoice.

3. Acceptance. Where Service Deliverables are provided as a result of Customization Services then unless otherwise specified in the SOW, the following shall apply:

a. Following receipt of each Service Deliverable, Customer will have thirty (30) days to perform acceptance testing of that particular Service Deliverable.

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.

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 resubmit the Service Deliverable to Customer for further acceptance testing.

2. Modalités de Paiement. Sauf indication contraire dans le Cahier des Charges (SOW), le Concédant facturera les honoraires au Client en régie, aux taux de facturation indiqués dans les Cahier des Charges pour le travail effectué. Les factures comprendront un résumé de tout le temps passé par le Concédant pour le travail effectué. Le Client doit payer les honoraires au Concédant dans les trente (30) jours suivant la date de la facture. En outre, conformément à l'article L. 441-6 alinéa 8 du Code de commerce, tout retard de paiement par le Client de toute facture non contestée entraînera l'application (i) de pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal ; et (ii) d'une indemnité de frais de recouvrement égale à quarante (40) Euros par facture.

3. Acceptation. Lorsque les Livrables sont fournis à la suite de Services de Personnalisation, sauf indication contraire dans le Cahier des Charges (SOW), les dispositions suivantes s'appliquent :

a. Après réception de chaque Livrable, le Client dispose de trente (30) jours pour effectuer les tests d'acceptation de ce Livrable particulier.

b. Si le Livrable concerné ne présente pas les caractéristiques mutuellement convenues énoncées dans le Cahier des Charges (SOW) applicable, le Client peut rejeter ce Livrable en donnant au Concédant une notification écrite de rejet du Livrable concerné, et les raisons de ce rejet, pendant la période des tests d'acceptation de trente (30) jours. Si le Client ne donne pas au Concédant une notification écrite rejetant le Livrable concerné pendant la période des tests d'acceptation de trente (30) jours, ce Livrable sera définitivement considéré comme accepté.

c. Si le Client notifie par écrit au Concédant le rejet d'un Livrable pendant la période des tests d'acceptation de trente (30) jours, alors dans les trente (30) jours suivant la réception de la notification du Client, le Concédant apportera toutes les corrections ou modifications raisonnables et soumettra à nouveau le Livrable

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.'

i. 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.

au Client pour une nouvelle procédure des tests d'acceptation.

d. Dès réception par le Client du Livrable corrigé, la procédure décrite aux points 3.a., 3.b. et 3.c. ci-dessus sera répétée jusqu'à ce que le Livrable soit accepté. Le tableau ci-dessous définit les niveaux de gravité qui doivent être attribués à toute question soulevée concernant le Livrable à fournir. La gravité du problème sera examinée et finalement déterminée par le Concédant 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 grâce à 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 ».

i. Définition de la Gravité

1. Critique : l'ensemble du système ou la composante fonctionnelle est inopérant(e) et ne peut être utilisé(e) tant que l'erreur n'est pas résolue.
2. Urgent : Une erreur grave dans une fonctionnalité critique de l'entreprise pour laquelle il n'existe pas de solution de rechange viable.
3. Standard : Une erreur qui n'empêche pas l'utilisateur de progresser ou une solution de contournement viable est possible.
4. Faible : erreurs qui ne provoquent aucune perte de fonctionnalité, ou qui peuvent être considérées comme étant de nature cosmétique ou gênante.

5. Amélioration : La fonctionnalité fonctionne selon les spécifications et les exigences convenues, mais son mode de fonctionnement

peut être modifié afin d'offrir plus d'avantages commerciaux.

e. Customer will cooperate with Licensor to isolate, identify and resolve any problems in the Service Deliverables.

e. Le Client coopérera avec le Concédant pour isoler, identifier et résoudre tout problème dans les Livrables.

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 required to purchase additional Professional Services hours at an agreed to price to resolve any compatibility issues.

f. Le Client comprend et accepte que le Concédant ne fait aucune déclaration ou garantie que les Livrables fournis à la suite des Services de Personnalisation seront compatibles avec toutes les versions futures du logiciel. Le Client peut être tenu d'acheter des heures de Services Professionnels supplémentaires à un prix convenu pour résoudre tout problème de compatibilité.

4. Change Procedure. 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:

4. Procédure de Modification. Les coûts et la durée des projets énoncés dans un Cahier des Charges sont basés sur la portée, les exigences et les hypothèses définies dans ce Cahier des Charges. Toute variation de la portée, des exigences ou des hypothèses aura un impact sur la durée et le coût du projet. Le Concédant utilise une procédure formelle de contrôle de modification pour répondre et gérer les modifications qui peuvent survenir pendant la durée d'un projet. Le but de cette procédure n'est pas d'inhiber ou d'empêcher la modification, mais plutôt de faciliter la modification de manière ordonnée. La procédure de contrôle de modification du Concédant est résumée ci-dessous :

a. Either Customer or Licensor may initiate a change order.

a. Le Client ou le Concédant peut initier un ordre de Modification.

b. 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 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.

b. Le Client travaillera avec le Concédant pour documenter toutes les modifications demandées dans le formulaire standard de demande de modification du Concédant (« Formulaire de Demande de Modification »). Cette documentation comprendra une description de la modification, la raison de la modification, les zones concernées, les heures estimées, les coûts et la date d'achèvement. Le Concédant soumettra ensuite chaque Formulaire de Demande de Modification au Client pour examen et approbation avant que

les prestations ne commencent. De même, le Concédant examinera et approuvera les modifications avant le début des prestations.

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.

c. En cas de désaccord entre les Parties sur les modifications proposées, chaque Partie doit, dans les quarante-huit (48) heures suivant le rapport sur la question, désigner un Senior Management Officer qui a le pouvoir de prendre des décisions pour chacune des Parties respectives. Les Senior Management Officers discuteront et arriveront à une décision mutuellement acceptable. Les résultats de la réunion seront documentés et classés dans la documentation du projet et toute étape clé et coût seront ajustés en conséquence.