DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

MASTER SERVICE AGREEMENT

Digital Platform

By and Between:
PO GESTION
&
LEMON LEARNING

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

This Master Service Agreement, effective as of 09th of February 2024 (the "Effective Date"), is made by and between:

PLASTIC OMNIUM GESTION

a company incorporated under French laws as, a "société par actions simplifiée", whose registered office is located at 19 Boulevard Jules Carteret, 69007 LYON, FRANCE, registered under n° 410.314.207 CS LYON, acting both in his own name and on behalf of the companies owned directly or indirectly at 50% or more by Compagnie Plastic Omnium ("Customer Affiliates")
duly represented by Sandrine LEDRU acting as VP Information Systems and having all powers for the purposes of representing

hereinafter referred to as the « **Customer**»

AND

LEMON LEARNING

a company incorporated under French laws as a "SASU", whose registered office is located at 89 Boulevard de Sebastopol, 75002 PARIS, registered under n°804.148.211, acting in its name and on its behalf and also in the name and on the behalf of its Affiliated Companies (as defined hereinafter)

duly represented by Pierre LEROUX acting as CEO and having all powers for the purposes of representing LEMON LEARNING.

hereinafter referred to as the « **Service Provider** »

hereinafter individually referred to as "Party" and collectively as "Parties"

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

WITNESSETH

WHEREAS, The Parties acknowledge and agree that the overall goals and objectives of the Customer in entering into this Agreement are to: (i) benefit from the best practices in the area of business processes and services; (ii) add value to Customer's business activities through better efficiency and processes; (iii) implement a complete digital solution to facilitate the digital adoption of various digital tools to all its employees and, in some cases, suppliers. (iv) provide Customer with the flexibility to quickly and effectively adapt to changing business requirements and changes in the Customer business environment; and (iv) benefit from cost savings, Services of quality and continuous improvements.

WHEREAS, Service Provider represents to know and to understand the requirements and needs of Customer expressed in the Request for Quotation "*Digital Adoption Platform*" attached in Appendix 8 of this Agreement and has submitted to this extent a response issued the 15.09.23 .2023 to Customer "*Service provider's response* "(thereafter the "Response"), attached in Appendix 7 of this Agreement, and represents to Customer it has the expertise, the Personnel, the services and the competencies required to satisfy Customer's needs and requirements and to perform the Services in compliance with the terms and conditions set herein.

WHEREAS, Customer, based upon the Response, the information it contains as much as upon the information provided by Service Provider during pre-contractual discussions and the contractual representations and warranties agreed between the Parties, wishes to engage Service Provider to provide professional service (the "Services") as set forth in the present Agreement.

WHEREAS Customer and Service Provider want to specify the terms and conditions under which Service Provider shall provide the Services and Deliverables to Customer.

NOW, THEREFORE, in consideration of the agreements, representations, warranties, promises and covenants contained herein, and other good and valuable consideration, the receipt, sufficiency and adequacy of which are hereby acknowledged, the Parties, intending to be legally bound, agree to the foregoing and as follows:

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

SOMMAIRE

Article 1 - PRELIMINARY PRINCIPLES 6
1.1 Due Diligence
1.2 Best Practices
ARTICLE 2 - EFFECT, DURATION AND RENEWAL 6
ARTICLE 3 - DEFINITIONS 6
ARTICLE 4 - CONTRACTUAL DOCUMENTS 8
ARTICLE 5 - COOPERATION
5.1 - Duty to Inform and of Loyalty.
5.2 - Ongoing Cooperation
ARTICLE 6 - PROVISION OF SERVICES 9
6.1 - Standards and Methodology
6.2 - Services Scope
6.3 - Service description
6.4 - Planning
6.5 - Deliverables
6.6 - Service Provider Product
6.7- Compatibility of customer equipments and interoperability
6.8 - Documentation
6.9 - Additional services
6.10 - Change in services - changes requests
6.11 - Training
ARTICLE 7 - REVERSIBILITY 15
ARTICLE 8 - AUDIT AT CUSTOMER'S REQUEST
ARTICLE 9 - COMPLIANCE PERFORMANCE OBLIGATION AND DELIVERY TIME FRAMES - PENALTIES 16
ARTICLE 10 - ACCEPTANCE 17
10.1 - Verification of acceptability
10.2. Acceptance Test
ARTICLE 11 - DELAYS 17
ARTICLE 12- INTELLECTUAL PROPERTY 18
12.1 - Ownership of the Application
12.2 - Property of the Customer
12.3 - Acquiring third-party rights
12.4 - Assignment of copyright
12.5 - Infringement and Indemnification by Service Provider
12.6. Intellectual Property of Learning Content
ARTICLE 13 - EMPLOYEES 20
13.1 - Expertise and management of Service Provider's Staff
13.2 - Key Personnel
13.3 - Employment law & Fight against illegal employment
13.4 - Tools
13.5 - Professional Messaging and Communications
ARTICLE 14 - CHARGES AND PAYMENTS 21
14.1 - Rates and Charges
14.2 - Invoices
14.3 - Payment
14.4 - Disputed Invoices
14.5 - Modification of Bank Certificate
14.6 - Certificate of Tax Residence
14.7 - Travel Policy, Out-of-Pocket Expenses and Other Charges
ARTICLE 15 - CONFIDENTIALITY 22
ARTICLE 16 - REFERENCE TO CUSTOMER'S BRANDS AND NAMES 22
ARTICLE 17 - DATA PROTECTION – PROCESSING PERSONAL DATA
22
17.1 - Principles and definitions
17.2 - Data processed by Parties under this Contract
17.3 - Party obligations
17.4 - Party obligations arising from the specificity of the Service and the Data processed under the Contract
17.5 - Data subject information and rights
17.6 - Security

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

17.7 - Sub-contractors
17.8 - Data use
17.9 - Liability
17.10 - Appointing a Data Protection Officer for each Party
ARTICLE 18 - SECURITY 25
ARTICLE 19 - WARRANTIES 25
19.1 - Nature of Services
19.2 - Authority and Good Standing
19.3 - Conflict of interest
ARTICLE 20 - LIABILITY 26
20.1 - Liability Cap
20.2 - Exclusion of Liability
20.3 - Customer Failure
ARTICLE 21 - INSURANCES 27
ARTICLE 22 - FORCE MAJEURE 27
ARTICLE 24 - TRANSFER – SUBCONTRACTORS 28
24.1 - Transfer/Change of control
24.2 - Subcontractors
ARTICLE 25 - TERM AND TERMINATION 28
25.1 - Term
25.2 - Termination for breach
25.3 - Termination for Convenience
25.4 - Change in Control
25.5 - Cancellation due to bankruptcy
25. 6 - Survival
ARTICLE 26 - APPLICABLE LEGISLATION/DISPUTES 29
ARTICLE 27 - MISCELLANEOUS PROVISIONS 30
27.1 - Independence of the Parties
27.2 - Partial nullity
27.3 - Neither Party Considered Drafter
27.4 - Imprevision
27.5 - Non-waiver
27.6 - Counterparts; Digital signature

APPENDIX 1 : RESPONSE TO THE RFQ AND DESCRIPTION OF THE SOLUTION 31
APPENDIX 2 : PO Policy Security 96
APPENDIX 3 : CSR Charter 114
APPENDIX 4 : GDPR 119
APPENDIX 5 : CONTRACTUAL GOVERNANCE 132
APPENDIX 6 : SLA 135
APPENDIX 7 : FINANCIAL CONDITIONS 142
APPENDIX 8 : RFQ 147

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Article 1 - PRELIMINARY PRINCIPLES

1.1 - Due Diligence

Service Provider acknowledges and agrees that it has entered into this Agreement in reliance of its own due diligence and therefore has not relied on any representation save for those expressly provided in this Agreement.

Service Provider represents and warrants it has entered into this Agreement in good faith and with loyalty and has given all necessary and relevant advises, warnings and information to Customer related to Service Provider and the Services and Deliverables and which in its professional opinion would have had a detrimental impact on the Services and Deliverables or compromise the objectives of this Agreement.

1.2 - Best Practices

Service Provider shall inform Customer on practices and processes it encounters or develops in its business activities where such practices and processes are of a higher standard than those contemplated under this Agreement. Service Provider shall advise Customer of any new developments relating to the Services and Deliverables, including services, products and processes that could reasonably be expected to have an impact on Customer business, and shall, upon Customer request, assist in the evaluation and testing of such developments in connection with the Services and Deliverables.

Article 2 - EFFECT, DURATION AND RENEWAL

The Contract takes effect upon signature.

The contractual commitment is for three (3) years with no tacit renewal. The parties will be reunited two (2) months prior to expiry in order to discuss about the contract.

ARTICLE 3 - DEFINITIONS

The following definitions apply in this document:

"Acceptance": shall mean that Customer confirms in writing via an Acceptance Certificate, that the Acceptance Criteria has been fully satisfied in respect of the relevant Acceptance Tests and "Accept" and "Accepted" shall be construed accordingly.

"Acceptance Criteria": shall mean the criteria to be satisfied to demonstrate that the Acceptance Tests have been successful completed

"Additional Services": include consulting, expertise and study, development, integration, and any item to be delivered by Service Provider resulting from the additional service

"Affiliated Company(ies)", means any company (i) directly or indirectly controlled by a Party, or (ii) directly or indirectly controlling a Party, or (iii) under the same control as a Party. For the purpose of this definition the term "control" means the possession, directly or indirectly, of at least fifty percent (50 %) of the equity ownership or voting rights.

"Amendment": shall mean a written formal document signed by the Parties which purport to modify this Master Service Agreement.

"Attachment": means any attachment, schedule, appendix or the likes referenced in and appended to this Agreement and made a part hereof.

"Business Day": means a weekday (Monday through Friday) or a day on which normal business is conducted, excluding bank and other public holidays in the relevant Country.

"Change": means any actual or proposed change to the nature, level and/or extent of the Services or Service Levels or the manner in which the Service Provider implements or is to implement or provides or is to provide the Services (whether resulting in additions to, reductions in, or amendments to the Services or the Service Levels).

"Charges": means the charges set out in and/or calculated pursuant Charges and Financial Obligations.

"Conformity": the conformity of the Services is assessed based on:

- the specifications provided and/or agreed to by the Customer and/or the performance and results described in the Contract, and
- other provisions of the Contract, and
- best industry practice, and

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

• legal provisions.

"Contract or Agreement", means the contractual relationship between the Parties arising out from the acceptance of a Purchase Order by the Service provider. The Contract is governed exclusively by the terms and conditions of the set of contractual documents concerning the Services as set forth in Article 4 "Contractual documents" below.

"Contractual Year": means a period of twelve (12) consecutive months starting on the Effective Date and each anniversary of it.

"Customer": Any Plastic Omnium Group Company, which purchase the Services to Service Provider and/or Service Provider Affiliated Companies, or on whose behalf a Purchase Order is issued.

Service Provider expressly recognizes that there is no liability between the Customer, on the one hand, and the Customer's Affiliated companied acting as Customer, on the other hand. Therefore, any entity making an order retains sole responsibility for any commitments entered into with Service Provider under the Contract.

"Data": all information and data that has been provided, taken, processed or stored and communicated to the Service provider, including personal data.

"Functional specifications": Appendix that describes the technical and functional specifications applied to the Services.

"Generic Educational Content" means Interactive Content Data describing the functional and standard use of the Target Application, and which does not contain any Client Business Data.

"Installation Site": shall mean any location for or to which Service Provider provides Service. Customer may change Installation Sites from time to time upon notice to Service Provider in accordance with the terms of this Agreement.

"Intellectual Property Rights": shall mean all trade secrets, patents and patent applications, trademarks (whether registered or unregistered and including any goodwill acquired in such trade marks), service marks, trade names, business names, internet domain names, e-mail address names, copyrights (including rights in computer software), author rights, database rights, trade secrets, design rights, rights in know-how, rights in confidential information, rights in inventions (whether patentable or not) and all other intellectual property and proprietary rights (whether registered or unregistered, and any application for the foregoing), and all other equivalent or similar rights which may subsist anywhere in the world.

"Interactive Content(s) or Guide or Content(s)" refers to the Educational Content launched at the execution of the Lemon Learning Solution and which can be created either by the Client or by the Provider. The Interactive Guide contains either generic or customized Educational Content.

"Licenses": refers to the right of use by the Customer of the Lemon Learning solution in return for the payment of annual fees agreed in the financial appendix.

"Malicious Code": means any code, program, or sub-program whose knowing or intended purpose is to damage or interfere with the operation of the computer system or network containing the code, program or sub-program, or to halt, disable or interfere with the operation of software, code, programs or sub-programs, itself, any device, method or token that permits any user to circumvent the normal security of the software, network or system containing the code.

"Normal Business Hours": means the days and hours when Lemon Learning is actually in operation, i.e. Monday to Friday (except French public holidays), from 09:30 to 17:30 GMT +1. Lemon Learning modulates its operating hours to meet the needs of subsidiaries in other time zones.

"Personal Data": data which is defined as any information relating to an identified or identifiable natural person who can be identified directly or indirectly by reference to a name, an identification number, location data, an online user ID, or any information relating to their physical, physiological, mental, economic, cultural or social identity. Personal data is legally protected.

"Plastic Omnium Group": means the Customer and any Customer's Affiliated Company(ies) or Joint Venture.

"Purchase Order or Order": the hardcopy or electronic (for online transactions) document by which the Customer places the Services order with the Service provider.

In particular, it includes:
• a description of the Services;
• the Services price(s);
• the Site where the Services is to be implemented or delivered to;
• the timeframe and dates for the implementation or delivery of the Services;

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

- the Customer's identification information;
- the Contract reference.

The Purchase Order is governed exclusively by the terms and conditions of the contractual documents relating to a Service, listed in Article 4 "Contractual Documents" below.

"Specifications": means, without limitation, the required organizational, functional, performance, qualities and technology requirements or any other requirements set forth in this Agreement or the applicable Transaction Agreement for Services and Deliverables provided by Service Provider, which may be modified at Customer's option to incorporate any generally available service guarantee or assurance program that may be offered by Service Provider, or as otherwise provided in this Agreement.

"Rates and Charges": means the rates and charges for Services set forth in this Agreement and the applicable Attachment, as modified from time to time as permitted under or required by this Agreement.

"Security Policy": means security policy, guidelines and requirements in place within the organization of Customer and notified to the Service Provider;

"Service Provider Personnel": means those personnel employed by Service Provider (including employees, contractors, subcontractors, agents, counsel, Service Providers and invitees of Service Provider or of its Affiliates, collectively or individually as applicable) whose functions or job assignments relate in whole or in part to the provision of Services. Service Provider Personnel shall include Key Personnel.

"Site": the place(s) where the Services is to be implemented or delivered.

Subcontractor: any subcontractor or Service provider that the Service provider uses to carry out the delivery of part of the Services.

"Third Party": means any person or entity which is not a Party to this Agreement. No Plastic Omnium Company shall be construed as a "Third Party".

ARTICLE 4 - CONTRACTUAL DOCUMENTS

The Master Service Agreement between Customer and Service Provider is composed of the following documents, listed by decreasing order of priority :

- Master Service Agreement and its appendices:
  - Appendix 1 - Response to the RFQ / service description
  - Appendix 2 - PO Policy Security
  - Appendix 3 – GDPR
  - Appendix 4 – Contractual governance
  - Appendix 5 - SLA
  - Appendix 6 - Financial Conditions
  - Appendix 7 – RFQ

Purchase Order, as issued, as under which Customer purchases the Services and accepted by Service Provider. Each Purchase Order shall incorporate therein all of the terms and conditions of this Agreement. Each Purchase Order shall include a description of the Services covered thereunder, the agreed specifications for the Services ("Specifications"), the site where the Services are to be installed ("Installation Site"), the date the Services are to arrive at the Installation Site ("Scheduled Delivery Date"), the applicable Fees, and such other terms and conditions as the parties may wish to include.

Both Parties acknowledge that the execution of this Master License Agreement shall not expressly or impliedly commit the Customer or any Plastic Omnium Group Company to neither constitute any purchasing commitment, award or give priority to the Service provider with the development and/or supply of Licensed Products for a specific program, or dedicate a specific or minimum volume of business to the Service provider, nor constitute any commitment to sale from the Service provider.

If there is a conflict among the terms in the various contractual documents listed in Article 4 , the order of precedence set out in the said Article shall apply. In case of contradiction within the same contractual document, specific provisions shall prevail over general provisions.
This Master Service Agreement directly creates rights and obligations between Plastic Omnium Group and the Service Provider and/or its Affiliates Companies when applicable. Both Parties warrant and guarantee that their Affiliated Companies will agree and comply with the terms and conditions of this Master Service Agreement. Both Parties also warrant and guarantee that all companies that become their Affiliated Companies during the term of the Master Service Agreement will agree and comply with the terms and conditions of the latter. Any new company that becomes an Affiliated Company of a Party will be entitled to claim the benefit of the provisions of this Master Service Agreement for all the Contracts being performed.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

This Master Service Agreement shall prevail over and override any general conditions of sale as well as any provision contained in any invoices and in any other document issued by the Service Provider

ARTICLE 5 - COOPERATION

5.1 - Duty to Inform and of Loyalty.

Service Provider acknowledges that its covenants, representations and warranties are an express inducement for the entry of Customer into this Agreement.

In performing this Agreement, Service Provider shall at all-time provide the Services and Deliverables in good faith and with loyalty to Customer and shall advise and warn in writing Customer on any event which Service Provider becomes aware of, or on any Customer decision or request, which in his professional opinion may have a detrimental impact on the Services and Deliverables, or compromise the objectives of this Agreement.

5.2 - Ongoing Cooperation

Service Provider and Customer shall cooperate in planning, implementing and providing Services, Additional Services, Services Upgrades, and Changes in an efficient, cost-effective manner. Such cooperation shall include each Party's prompt provision to the other of any information that the other may reasonably request to carry out its responsibilities hereunder and, in the case of Service Provider, cooperation with Third Party service provider of products and services to Customer. Service Provider shall coordinate with Customer all activities that could reasonably be expected to adversely impact Customer's receipt of Services or provision of services to its customers. Such coordination shall be designed to minimize any disruption to Customer's business activities.

ARTICLE 6 - PROVISION OF SERVICES

6.1 - Standards and Methodology

In the performance of their obligations under this Agreement, the Parties shall act fairly and in good faith. Where notice, approval or similar action by a Party is permitted or required by any provision of this Agreement, such action shall not be unreasonably delayed or withheld.

Service Provider shall provide the Services to Customer in accordance with the terms and conditions of this Agreement, and is responsible for providing the Services in accordance with the performance criteria set forth in the applicable Appendix(ces).

Service Provider represents and warrants to Customer that Service Provider possess and shall maintain the skills, resources and expertise to provide the Services in accordance with the terms and conditions of this Agreement. Without limiting the generality of the foregoing, Service Provider represents and warrants to Customer that:

(a) all Services provided under this Agreement shall be provided under an obligation of results in a timely, professional and workmanlike manner consistent with the highest industry standards of quality and integrity; provided, however, that where this Agreement specifies a particular standard or criterion for performance, this warranty is not intended to and does not lower that standard or criterion for performance;

(b) Service Provider shall perform its obligations under this Agreement in a manner that will minimize any interference with Customer’s normal business operations and in accordance with:

(i) Customer's policies as provided in writing to Service Provider from time to time;

(ii) Customer's instructions and general guidelines relating to the System, the Services or Agreement; and,

(iii) Service Provider’s own established procedures and practices (to the extent that compliance with the same does not conflict with Service Provider obligations under this Agreement);

Service Provider acknowledges that the timely performance of its obligations under this Agreement is of the essence and critical to Customer business, and that Customer is entitled to rely upon Service Provider to implement, under an obligation of results, the Services according to the implementation agreed between the Parties.

6.2 - Services Scope

The Services and Deliverable(s) to be provided by Service Provider pursuant to this Agreement are specified in Annex 1: Services Description.

For the avoidance of doubt, shall be deemed to be included within the scope and price of the Services any activities or functions not specifically described in this Agreement which:

a) are an inherent, or necessary or customary part of the Services;

b) are required for proper performance of the Services or its delivery or its use by Customer;

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

c)are required for proper delivery or usage of a Deliverable by Customer;
d) include any assistance reasonably required by Customer and/or its provider(s) of goods and/or services;
e) a project management and quality evaluation and oversight service for the co-ordination and quality assurance of all of the Service Provider's obligations.
f) Any additional activity required to meet Service Provider's legal obligations

6.3 - Services Description

Pursuant to the dispositions of this Agreement, Service Provider shall provide Customer with the following Services: Interactive guides in a SaaS solution. The services are more described in the Appendix 1.

Any optional services shall be delivered by Service Provider, upon Customer's request, according to the specific terms and conditions agreed in writing by the Parties (if any). The Change Request procedure provided in this Agreement shall apply accordingly.

6.4 - Planning

Service Provider shall meet with the planning set forth in Appendix 1 and will perform the Services in consequence.

Except as otherwise defined in this Agreement, all the dates, deadlines, or other statements related to the timeline, period or periodicity of any obligation contained in this Agreement, or its Appendix 1 shall compose the planning with which Service Provider shall comply (the "Planning").

Where this Agreement establishes Implementation Milestones for any Service, Service Provider shall not proceed to the next phase in the implementation unless and until Service Provider has achieved the prior Implementation Milestone.

Customer may suspend or delay the implementation or Change of any Service if its reasonable business needs so require without suspending the related billing. .

In case of any change of planning required by Customer, the Project Managers of both Parties shall discuss in good faith and confirm, in writing, the new timelines, with reference to this Agreement which shall be deemed as a written amendment to this Agreement. In case of successive amending documents expressly agreed in written form by the Parties, the most recent shall prevail.

Service Provider shall not unreasonably refuse, condition or delay its consent on any change of planning required by Customer, to the extent that the concerned Phase falls during the then-agreed term of this Agreement. Also Service Provider cannot invoice any extra fees in case of change, if fees have not been pre-approved in writing by the Customer according to the "change request" procedure.

If the Service Provider performs work outside the Normal Business Hours at the relevant Installation Site on its own, it shall not impose any premium or overtime rate for such installation or implementation work.

With respect to any Service moved, added or changed under this Agreement, Service Provider and Customer shall establish a date for the implementation, effective operation and acceptance by Customer of such Service.

6.5 - Deliverables

Service Provider shall provide Customer with status reports and any Deliverables agreed in advance with Service Provider during the term of this Agreement. In such a case, the Project Managers of both Parties shall agree in writing the format and date of delivery.

The property and any related intellectual property rights attached to any and all Deliverable provided by Service Provider to Customer pursuant to this Agreement shall be assigned to Customer in compliance with the dispositions of the Master Service Agreement.

Main Deliverables identified by the Parties are (but not limited to):

Phase	Milestone	Description of actions - Methodology	Delivery	Customer role in achieving objectives
Phase 1 : Implementation				

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Project launch, scoping & management	Final" planning carried out in collaboration between our two respective teams	**1/ Project kick-off meeting** - Presentation of key project contacts and meeting with your project manager and the project director - Project macro-planning and planning of next meeting dates - Reminder of project stakes *=> The purpose of this meeting is to initiate the project launch, meet the stakeholders, share the project's challenges and objectives, and set the next strategic milestones.* **2/ Needs definition workshops (X2) if Lemon Learning creates or co-creates the content for you** With application managers, definition of training plan and breakdown of pedagogical content Ongoing monitoring of the project through to final deployment => These workshops serve to understand your challenges and list the content to be created, based on your existing processes and different user groups.	1/ Report of meeting, project schedule 2/ Preparatory document for the needs analysis workshop, drafting of functional specifications	- Attendance at meetings - Explanation of issues and important points - Timely feedback - Adherence to planned meeting dates - Identify the contacts required for the project to run smoothly (business/tool knowledge, technical, etc.)
Training	Date of last training course	**3 sessions of 1h30 training** per group of 5 people maximum in our solution and methodology. Face-to-face or remote. *=> The aim is to make your teams totally autonomous on our solution.*	- Training plan and access to the Lemon Learning LMS	-Blocking slots to guarantee participant availability

Co-designing content	Publication of created content	**1) Co-design workshops (X3).** Content acceptance and feedback by Lemon Learning. Average of 3 / 4 contents per day, depending on their complexity. *=> The aim is to design the operating procedures determined during the needs analysis workshops and to facilitate Lemon Learning's learning curve.*	- Lemon Learning content	- Delivery of documentation already available - Explanation of processes in the tool (visio possible) for the creation of initial content
Technical impleme ntation	Test deploymen t validated	**Meeting with our respective technical contacts** *=> The aim of this meeting is to choose the deployment and authentication mode best suited to your IS organization.*	- Report of meeting, delivery of lines of code to be pasted into the application's source code (if applicable), minor adaptation of the algorithm if necessary	- Presence of a technical contact at the meeting - Test to be carried out as quickly as possible to identify technical bottlenecks and meet deployment deadlines
Phase 2: Solution deployment				
Solution deployment	Go live with Lemon Learning on end-user workstations	**1) Deployment of Lemon Learning on your tool's production environment.** Standardization for all users. **2) Communication plan (with options)** - Delivery of a standard motion design video for communication purposes - Communication webinar - Implementation of a communication push - Standard communication recommendations	-Communication workshop preparation document - Pushs - Standard communication material created by Lemon Learning	- Take into account the Lemon Learning project manager's recommendations for optimal deployment - Communication about Lemon Learning before and during deployment
Phase 3: Post-deployment support				
Ongoing support	License renewal	- Ongoing project monitoring after deployment by Lemon Learning's dedicated project manager - Continuous improvement and recommendations to enhance change	1 Statistical report & post-deployment recommendations - Shared flash report twice a month for the first two months - Weekly flash	- Regular contact with the project manager to identify areas for improvement. - Bring the Lemon Learning solution to life over the course of the year by

		management with Lemon Learning - Unlimited email and telephone support + direct line to your project manager and unlimited access to Lemon Learning training resources - Quarterly meetings	report	communicating, taking Lemon Learning's suggestions into account and adapting content if necessary.

The property and any related intellectual property rights attached to any and all Deliverable provided by Service Provider to Customer pursuant to this Agreement shall be assigned to Customer, upon payment in full of the related invoice, in compliance with the dispositions of the Agreement

6.6 - Service provider Products

The Service provider grants to Customer, and Customer hereby accepts a License to use the Software Products that is limited, nonexclusive, non transferable, non sublicensable and revocable. Customers may use the Software Product in the specified media and accompanying Documentation, for its Permitted use only.
The appendix 7 specify relevant to the License being purchased, including: (a) the License type (e.g., Site, or User), (b) the License term (e.g., perpetual or term), and (c) the Software Product(s) being License

6.7 - Compatibility of Customer Equipment and Interoperability

Service Provider shall ensure that all Customer Systems shall be successfully integrated, interfaced and compatible with the Services and that adequate and appropriate (as determined by Customer) architectural functions and structural integration exists between and among Customer Systems and the Services such that the Services have the capability to communicate, execute programs or transfer data seamlessly.

Service Provider shall ensure that the Services shall not adversely affect the Customer Systems, whether as to functionality, speed, service levels, interconnectivity, reliability, availability, performance, response times, or similar measures. The requirements of this Section "Compatibility of Customer Equipment and Interoperability" shall be referred to as the "Interoperability Requirements".

6.8 - Documentation

Service Provider shall deliver to Customer a reasonable number (in relation to the number of individuals using the Services) of copies of its standard operational instructions and documentation for any Services or alternatively will allow Customer to download any such documentation as reasonably required for the purpose of this Agreement.

If the Documentation described herein is revised at any time or if additional documentation is developed by Service Provider with respect to the Services, Customer shall be entitled to receive, at no costs, copies of such revised or additional documentation produced by Service Provider.

Customer shall have the right to reproduce and adapt any Documentation provided hereunder in order to meet its own internal requirements.

6.9 - Additional Services.

Customer shall be entitled at any time during the Term to request the provision of additional services, and the parties agree to thereafter negotiate in good faith the detail of an appropriate Transaction Agreement to set out the provisions relevant to such services. Service Provider agrees to provide all of the Services listed in the completed Transaction Agreement once signed by Customer Authorized Representative and the Service Provider Authorized Representative. For the avoidance of doubt, it is anticipated that any adjustments or extensions to existing Services be dealt with by way of the Change Procedure, and that a new Transaction Agreement will therefore only be required in relation to significant or entirely new requirements for Services by Customer.

Changes in Services - Services Change Requests

During the course of this Agreement, Customer may request Changes in the Services. Service Provider shall respond to such request with its best technical and financial proposal, under conditions no less favorable than those under which this Agreement was initially executed.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Service Provider shall also specify the impact of the Changes including the consequences on the Planning. Service Provider shall bear all the costs for this evaluation and proposal preparation for the requested Changes. Any such Change request shall be effective upon the execution of a Change Order setting forth the requested Changes and their impact (if any) on the compensation to be paid to Service Provider.

6.10 - Changes in Services-Service Change Requests

During the course of this Agreement, Customer may request Changes in the Services. Service Provider shall respond to such request with its best technical and financial proposal, under conditions no less favorable than those under which this Agreement was initially executed.

Service Provider shall also specify the impact of the Changes including the consequences on the Planning. Service Provider shall bear all the costs for this evaluation and proposal preparation for the requested Changes. Any such Change request shall be effective upon the execution of a Change Order setting forth the requested Changes and their impact (if any) on the compensation to be paid to Service Provider.

Service Provider shall deliver to Customer a reasonable number (in relation to the number of individuals using the Services) of copies of its standard operational instructions and documentation for any Services or alternatively will allow Customer to download any such documentation as reasonably required for the purpose of this Agreement.

If the Documentation described herein is revised at any time or if additional documentation is developed by Service Provider with respect to the Services, Customer shall be entitled to receive, at no costs, copies of such revised or additional documentation produced by Service Provider.

Customer shall have the right to reproduce and adapt any Documentation provided hereunder in order to meet its own internal requirements.

6.11 - Training

As part of the Services, Service Provider shall develop appropriate training materials and provide appropriate training with respect to the use of the Services and Customer Personnel responsible for:
(a) administering or ordering Services;
(b) training end-users of the Services; or
(c) reporting and managing Performance Failures, delays or other troubles, including supporting the "level 1 help desk" functions performed by Customer Personnel.

Service Provider shall cooperate with Customer in the training of Service Provider Personnel on Customer's Systems and practices so that Service Provider can properly and efficiently provide the Services.

Training for all Customer Personnel shall be provided at the Installation Sites agreed between the Parties, which Customer shall make available for this purpose.

ARTICLE 7 - REVERSIBILITY

In the event of the Contract's termination or termination for the Application and/or Additional Services, the Service provider, upon the Customer's request, shall within 10 Business day carry out all necessary operations to allow the Customer to directly or indirectly take over the Services in the best possible way and during the time required to do this to ensure the continuity in the execution of the Services.

The Service provider shall thereby form a sufficient team from the people who participated in the implementation of the Services to carry out the reversibility process.

At the same time, the Customer shall set up a team sufficient in directly taking over or ensure the indirect take over by a third party, of the Services initially entrusted to the Service provider.

The reversibility operations shall include, in particular:
1/ The Service provider's return of a back-up, agreed between the Parties, of specific computer programs or software, data, files, outcomes and up-to-date operational documentation, now the property of the Customer;
2/ Communication by the Service provider of any information gathered that is necessary to the Customer in a reversibility folder which describes the scope of the Services, the latest account of the computer systems and the respective task to be carried out by the Service provider, on the one hand, and by the Customer or third parties, on the other hand, to ensure the reversibility. This reversibility folder shall be kept up to date throughout the duration of the Contract.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

3/ Technical assistance from the Service provider, upon the Customer's request, to allow the acquisition of knowledge by the Customer or third parties.

The Parties agree to the following provisions regarding the bearing of costs for the reversibility process:

- if the reversibility is the result of a termination of the Contract at the fault of the Service provider, all reversibility process shall be carried out at the cost of the Service provider (paragraphs 1, 2 and 3);

in other cases, the costs for reversibility process in paragraphs 1 and 2 are included in the fixed price of the Services initially entrusted to the Service provider. The Customer is responsible for the cost of any technical assistance (paragraph 3) that is carried out by the Service provider, at the fixed price agreed between the Parties

ARTICLE 8 - AUDIT AT CUSTOMER REQUEST

Service provider's compliance with its obligations under this Agreement may, at Customer's option, be subject to an Audit including (without limitation) the following: (i) Service provider's performance in supporting the Services and the features and functions of the Services; (ii) any aspect of those matters set out in the pricing exhibit; (iii) the accuracy of any information provided to Customer in accordance with this Agreement; (iv) any Schedule or other proposal prepared in connection with the performance by Service provider of service and Licensed Product activities; (v) the nature and extent of the skills of those of Service provider's personnel engaged in performing services or supporting the Licensed Product; (vi) compliance with Service provider's obligations under this Agreement relating to confidentiality and security, including in particular the confidentiality and security of any Data to which Service provider has access.

Such an audit is carried out at the customer's expense, and does not in any way suspend :
- invoicing for services and licenses initially ordered
- License validity dates

Audits may be carried out no more often than once a year, on one (1) month prior written notice given by Customer to Service provider. Upon reasonable evidence provided to Service provider, this limitation shall not apply to any audit requested by Customer in order to comply with any governmental, judicial or public authority's request to which Customer is subject to.

Before any Audit, Customer shall ensure that it notifies Service provider of what is to be audited and broadly what steps will be taken in order to implement the Audit. Service provider shall estimate the impact thereof, if any, on the provision of the Services and shall inform Customer of the likely impact thereon. If either party wishes to meet the other to discuss these matters before the inception of the Audit the other party shall agree to attend such a meeting and to provide such further information as the other party reasonably requests.

Service provider shall provide Customer and its staff and any third party properly engaged in accordance with Audit to act on its behalf, with such information, assistance, and access to its premises as may be necessary in order that they may fully and promptly carry out each Audit.

Audits may be conducted by: (i) Customer employees; (ii) Customer Group's auditors (internal or external); (iii) regulators from time to time of Customer and any regulatory agencies in exercise of their statutory and regulatory powers (whether existing now or in the future) which relate to Customer; and (iv) by independent consultants appointed by Customer and approved by Service provider, such approval not to be unreasonably withheld.

The rights of Audit shall be without prejudice to Customer's rights and Service provider's obligations under this Agreement for service management and any other provisions of this Agreement relating to the provision by Service provider of information and/or the management of problems and defaults.

Without prejudice to Customer's other rights under this Agreement, if Customer supports reported audit findings that Service provider's controls or performance are unsatisfactory, it shall inform Service provider and Service provider shall agree on a remedial plan and a timetable for achievement of the planned improvements (prioritizing actions where appropriate). Following agreement of the action plan (which may be amended by agreement in writing of the parties), Service provider shall implement that remedial plan in accordance with the agreed timetable and shall confirm its completion by a notice in writing to Customer.

ARTICLE 9 - COMPLIANCE, PERFORMANCE OBLIGATIONS AND DELIVERY TIMEFRAMES – PENALTIES

The Service provider is under an obligation of performance in regard to:

- attaining the service level agreements performance described in the Contract,
- keeping to delivery and implementation timeframes and dates.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

When the Service provider is aware that a specified timeframe or date is going to be missed, the Service provider must inform the Client immediately, in writing, of the extent and reasons for this non-compliance and offer the appropriate corrective action. The Client is within their rights to refuse this action.

The Client's objective for the penalty system is to ensure the capacity of the Service Provider, to maintain its commitments in terms of Service Levels as and when the services are provided.

KPIs, Service Levels and the Penalty Calculation System are explained in the Appendix 6- "SLA".

The penalty shall cover any damage resulting from the first month. Beyond this period, the Client can request compensation for damages resulting from the delay to cover any damages and costs.
They do not affect the Client's right to terminate the Contract under the provisions of Article 20.2 ("Termination for breach") and to claim damages from the Service provider. The amount of penalties due will be deducted from the next invoice issued by the Service Provider or or the Client will issue a credit note.

Each month, Penalties may not exceed twenty (20%) of the monthly Saas invoice.

In case of non-compliance with the service levels, the penalties will apply ipso jure.

ARTICLE 10 - ACCEPTANCE

10.1 - Verification of Acceptability

Service Provider shall timely furnish the Services and the Deliverables to the Customer in compliance with the Planning, Performance Specifications and descriptions as provided and agreed in this Agreement.

Upon implementation, provision, deliverance, repair or restoration of a Service or Deliverable, Customer shall examine the Service or Deliverable to verify their acceptability by reference to their specifications in accordance to the defined acceptance tests defined in this Agreement. Service Provider will provide (at no additional cost for Customer) such assistance as Customer may reasonably require for such Verification of Acceptability.

10.2. Acceptance Test

The Verification of Acceptability for any Service or Deliverable provided by Service Provider to Customer shall be done according to the timing, procedure, and tests specified in Appendix 1.

Acceptance of a Service or a Deliverable will solely result from the Customer's certificate of acceptance. Payment or use by the Customer shall not be deemed as an acceptance or a waiver of any right or remedy by Customer. Acceptance of the Services or Deliverables shall not be construed as a waiver from Customer of any of its right or remedy based on Service Provider's representations and warranties.

If Customer determines that a Service or Deliverable does not comply with the applicable Documentation, specifications, Service Levels and Interoperability Requirements as described in this Agreement, then Customer will send Service Provider a notice describing the non-conformity. Unless otherwise specified in this Agreement or if the circumstances require a shorter period, Service Provider will have a five (5) days cure period from the date it receives Customer's rejection notice to re-perform the Service or correct the Deliverable, at no additional cost for Customer. Then Customer will have ten (10) days from the date it receives the re-performed Services or corrected Deliverable to verify the conformity of the Service or Deliverable.

ARTICLE 11 - DELAYS

If, for any reason, Service Provider suspects or discovers that it or any Service Provider Subcontractor shall not be able to perform obligations hereunder, it shall immediately notify Customer of that fact in writing. Such notification shall include a detailed description of the problem, the causes of the problem and Service Provider's or Service Provider Sub-contractor contingency plan. Such notification shall not relieve Service Provider of its obligations and shall not preclude any remedies available to Customer hereunder.

In any event of failure by Service Provider or its Subcontractor to perform the Services as set forth in this Agreement, Service Provider shall as soon as possible, without prejudice to any specific response timing set forth in the Appendix 6, take actions in order to diligently pursue the servicing of such Services in accordance with the terms and conditions of this Agreement and immediately commence and continuously and diligently exercise its best efforts to repair such Services until all necessary repairs are completed.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

As soon as Service Provider fails to comply with the Appendix 6 set forth in the Implementation Plan, an implementation delay begins ("Implementation Delays"). The computing of an Implementation Delay ends when the Service is performed in a manner that meets the Specifications, Performance Standards and other applicable requirements of this Agreement and is accepted by Customer for use. Any part of the Implementation Delay that is caused by the negligence or wilful misconduct of Customer or persons authorized by Customer or a breach of any of their obligations under this Agreement, shall not be computed in the Implementation Delay.

Service Provider acknowledges that in the event of any Implementation Delays, Customer will suffer damages, the total of which cannot easily be computed, and the Service Provider's response to such Implementation Delays is therefore of paramount concern. Customer shall not be obliged to pay any additional cost related to the remediation of such Implementation Delay nor to pay the Rates and Charges for any Service subject to any such Implementation Delay.

In the event that Implementation Delay constitutes a material breach under this Agreement, Customer may exercise any other remedies available, consistent with the applicable law and terms and conditions of this Agreement, including but not limited to the right to terminate this Agreement as described in Article 20.2.

This section does not apply to Implementation Delays caused by the negligence or wilful misconduct of Customer or persons authorized by Customer.

ARTICLE 12- INTELLECTUAL PROPERTY

12.1 - Ownership of the Application

The following list is the exclusive property of the Service provider and are protected by the provisions of copyright laws, trademark laws, patent laws and any other applicable intellectual or industrial property rights: software and programs, trademarks and designs, images, texts, photos, worksheets, logos, graphics charters, databases, sounds, videos, domain names, design and all other content, except for features and Data already owned by the Customer, or made available to the Customer by the Service provider, outside of this exhaustive list.

The Service provider grants the Customer the right of use of the Application.

12.2 - Property of the Customer

Any Data communicated by the Customer when using the Application shall remain the exclusive property of the Customer.

12.3 - Acquiring third-party rights

Service Provider is responsible for acquiring all patrimonial copyrights before participating in any way in the fulfillment of this Agreement. In particular, they undertake to acquire these rights from their potential employees and subcontractors. Service Provider is also responsible for obtaining, at their own expense, all relevant third-party authorization, including patent holders and trademark owners, whose application or use would be necessary for the implementation of the additional service.

If Service Provider requires the use of one or more third-party software package(s), they must obtain a non-exclusive user License for the use of these third-party software packages as part of the Contract, at their own expense, for Service, and/or any authorized third party carrying out services for Service Provider, as well as for the entities of the authorized Plastic Omnium Group.

Service Provider must inform Customer of their intention to use or incorporate, as part of the additional service, the deliverables described in the Contract and/or any other element arising from the additional service. Service Provider would not be able to assign all the rights as defined below Customer for any pre-existing element. They must provide Customer with a comprehensive document describing the pre-existing features concerned and specifying the terms of use for Customer of these pre-existing features.

12.4 - Assignment of copyright

Service Provider shall assign Customer the intellectual property of any specific features resulting from the additional service, including, but not limited to: detailed analyses, computer programs or specific software, reports, manuals, documentation, studies, inventions, innovations, features and results, whether they can be patented or not, etc. created by Service Provider, its staff, potential subcontractors and subcontractors' staff as part of the Contract (hereinafter the "Specific Features").

Customer is thus subrogated to their rights of operation, reproduction, representation, modification, marketing and use relating to the Specific Features, in the most comprehensive way, for the entire duration of the protection of these Specific Features by intellectual property rights. This assignment is granted without limiting the number of reproductions and

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

representations, worldwide in any language, and through all operating modes and in any present or future back-up, including computers, multimedia, networks including the Internet and direct or satellite broadcasting. It is granted to Customer on an exclusive basis and they have the right to transfer or dismiss all or part of their rights to a third party or any other entity of the Plastic Omnium Group designated by Customer. Service Provider therefore cannot use all or part of the Specific Features arising under the Contract to their advantage or assign them to a third party, in any form whatsoever.

Service Provider's transfer of ownership to Customer shall be done throughout the implementation of the additional service and upon obtaining the deliverables and any other feature resulting from the compute service.
Service Provider is therefore obliged to provide Customer with all the aforementioned features as and when they are implemented.

If the additional service includes the implementation of a computer program, Customer will have the sole right to operate or ensure the operation of said computer program and ensure the proceeding of any development and translation of this computer program and its documentation. Service Provider shall provide Customer with all source codes for said computer program, at no extra cost, upon Customer's request or at the latest upon final receipt of the additional service.

Service Provider reserves all rights it holds over the analyses approaches and methodologies, knowledge and experience that have been acquired prior to the implementation of the additional service as part of the Contract. These are in no case to be considered as Specific Features within the Contract.
The price of the additional service stipulated in the Contract includes the transfer of intellectual property rights from Service Provider to Customer regarding Specific Features, without any need to mention this in the financial terms of the Contract.

12.5 - Infringement and Indemnification by Service Provider

Service Provider warrants to Customer a peaceful, uninterrupted use of the Services and Deliverables and all Intellectual Property Rights assigned or granted under this Agreement.

Service Provider shall protect Customer against any third-party claim or action taken regarding counterfeiting or any other violation of the intellectual property rights and shall indemnify Customer against all resulting consequences. If there is a risk of claim or action identified by Customer or Service Provider, Service Provider shall take all necessary measures to eliminate the risk relating to counterfeiting or any other violation.

In the event of a ban in using a feature of the Services as part of the Agreement, Service Provider shall, at its own expense and as chosen by Customer, either replace the feature which is subject to the alleged ban or amend it so that it eradicates the counterfeit or any other violation in accordance with the contractual provisions applicable to this Service feature. These replacements or changes must be carried out in a timeframe that suits the Customer's needs. Failing this, Service Provider agrees to reimburse any amounts already paid to Customer as part of the Contract.

The aforementioned provisions do not affect Customer's right to claim damages from Service Provider and cancel the Contract under the terms provided in Article 25 ("Termination for breach").

12.6. Intellectual Property of Learning Content

Lemon Learning's offer may include the provision of Generic Educational Content (Data not containing Business Information) that can be customized with or by its Customer:
- The Customer is and remains the sole owner of the customized Pedagogical Content if it contains Information and/or business processes, whether such Information is confidential or not, and whose hosting is entrusted to the Service Provider for the performance of this Contract.
- Lemon Learning may anonymize this Content if it does not contain any Customer-specific Information, in order to make it generic, following an explicit written request and prior authorization from the Customer, and a subsequent check.
These provisions do not apply to Content created by a third party. A Contract will have to be drawn up between the parties concerning the various property rights on the Content created by this third party.

Ownership of the customized Teaching Content is transferred to the Customer upon full payment of the invoice for the customized production of the Guides for a given Target Application, if the Guides are produced by the Service Provider. If the Guides are produced by the Customer, ownership of the customized Educational Content will be transferred to the Customer as and when the Customer produces the Guides.

ARTICLE 13 - EMPLOYEES

13.1 - Expertise and management of Service Provider's Staff

For the implementation of the Services, Service Provider shall assign teams with relevant experience, expertise, qualifications and authorisation for the successful implementation of the Services.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Service Provider shall at all time and in all places, exert his employer authority on its Personnel, including when such Personnel provide Services outside Service Provider's premises. Service Provider Personnel shall not become Customer Personnel for the reason that they are performing the Services.

Any instructions of requests by Customer regarding the implementation of the Services may only be addressed to the Service Provider's operational representative(s). This situation shall not lead to any subordinate relationship between the representative(s) and Customer.

13.2 - Key Personnel

Service Provider Personnel whose involvement or role is especially important to a Service - such as the Project Manager, - may be specifically identified as "Key Personnel".

Subject to Laws, Service Provider shall not replace or reassign Key Personnel unless Customer consents to such reassignment or requested such replacement or reassignment, or such Key Personnel (a) voluntarily resigns from Service Provider, or (b) is dismissed by Service Provider, (c) fails to perform his or her duties and responsibilities pursuant to this Agreement or (d) dies or is unable to work due to his or her disability.

In case of substitution, Service Provider shall replace the leaving Key Personnel with Similar Profiles.

13.3 - Employment law & Fight against illegal employment

Service Provider respects, and ensures the respect of its potential subcontractors, the employment law of the country or countries in which the Customer's Site(s) are located and/or in which the Services are delivered and shall respect the regulations regarding illegal employment. In this respect, Service Providers shall declare that their staff, as well as the staff of their potential subcontractors assigned to the implementation of the Services, are lawfully employed and declared under the applicable legislation.
If Service Provider and their potential subcontractors intend to employ staff of a foreign nationality to implement the Services, Service Provider must also ensure that, while visiting the Customer's site, these members of staff will be authorized to carry out professional activity in the country where the Site is located and that they have all the required working credentials and residence permits.

Service Provider is responsible for certifying that they or their Subcontractors do not use child labour or any type of labour that violated the fundamental principles of the International Labour Organization.

13.4 - Tools

Service Provider is responsible for procuring all tools, equipment and software it needs for the performance of the Services ("Service Provider's Tools").

13.5 - Professional Messaging and Communications

Unless otherwise stated in the applicable Schedule, Service Provider agrees that its Personnel will exclusively use the e-mail address provided to him by Customer in order to perform the Services. Service Providers acknowledge that the use of any other electronic mail account will constitute a breach of confidentiality.

ARTICLE 14 - CHARGES AND PAYMENTS

14.1 - Rates and Charges

Customer shall pay the Rates and Charges set forth in the Appendix 7 "Financial Conditions". The aggregate amount of the contract is 78 500 euros for 2000 licenses.

The Parties agree that the prices will not increase for the term of the Agreement.

Subject to any adjustments permitted or required under this Agreement, these Rates and Charges constitute the totality of charges for which Service Provider may bill Customer in connection with the provision of Services and performance of its obligations under this Agreement and will not exceed the amount resulting from the rates and methodologies set-forth above.

The Rates and Charges include the remuneration for the Intellectual Property Rights assigned or granted to Customer, and Service Provider may not claim any additional amount for such assignment or grant.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Service Provider acknowledges that, except as expressly provided otherwise in this Agreement, expenses that Service Provider incurs in performing the Services are included in the Rates and Charges set forth in this Agreement. Accordingly, such Service Provider expenses are not separately reimbursable by Customer unless Customer has agreed in advance and in writing to reimburse Service Provider for such expenses.

14.2 - Invoices

All fees payable to Service Provider under this Agreement shall be detailed, categorized and clearly stated on an invoice in accordance with the terms and conditions set forth in this Agreement. When invoicing is linked to milestone payments, payments will be made as set forth in this Agreement.

14.3 - Payment

All undisputed invoices are payable within forty-five (45) days of invoice reception, end of month. In the event of payments not received from Customer by the due date, any sum due to Service Provider will bear automatic late payment interest, starting on the day after the payment period's expiry date at three (3) times the rate of the statutory interest for commercial transactions. In addition, pursuant to Articles L. 441-10 and D. 441-5 of the French commercial Code, Customer shall pay a fixed allowance of forty (40) euros for recovery costs per invoice.

14.4 - Disputed Invoices

Pending settlement or resolution of the dispute, Customer’s non-payment of such disputed items shall not per se constitute default by Customer and shall not entitle Service Provider to suspend, delay or cease the performance or provision of the Services.

Service Provider shall promptly credit to Customer any payment made to which Service Provider is not entitled hereunder, and shall refund to Customer any such payment for which there are not sufficient charges against which to credit the overpayment.

14.5 - Modification of Bank Certificate

Service Provider acknowledges that Customer may require a Bank Certificate from Service Provider’s bank to be able to perform the payment of any charge due to Service Provider pursuant to this Agreement. In consequence, if any changes in Service Provider's bank information and related certificate(s) were to occur, a dated and signed original Bank Certificate must be sent to Customer as early as possible after said change. Otherwise, the Service Provider acknowledges that the Customer will not be in the capacity to pay any Service related invoice.

14.6 - Certificate of Tax Residence

For Services invoiced from a foreign country, Customer reserves the right to ask Service Provider to provide a certificate of tax residence. Service Provider shall submit to Customer a certificate of tax residence to its name and delivered by the authorized and applicable administrative authority (thereafter the “Certificate”). Payment to Service Provider of non-contested amounts pursuant to this Agreement will be contingent upon possession by Customer of the Certificate and to its validity for the period of time corresponding to the concerned amounts. In consequence, Service Provider warrants, for the entire duration of this Agreement and on an annual basis, to provide Customer with the appropriate Certificate.

14.7 - Travel Policy, Out-of-Pocket Expenses and Other Charges

Customer shall reimburse Service Provider for all reasonable travel and out-of-pocket expenses incurred by Service Provider, provided that such expenses conform to the travel and out-of-pocket expenses Plastic Omnium’s policy for Electronic Invoice (as may be modified by Customer upon reasonable notice to Service Provider) or are otherwise pre-approved by Customer in writing. Such travel and out-of-pocket expenses shall not include Service Provider’s overhead costs (or allocations thereof), general and/or administrative expenses or other mark-ups, and shall be calculated at Service Provider’s actual incremental expense and shall be net of all rebates and allowances.

ARTICLE 15 - CONFIDENTIALITY

All information provided by Customer to Service Provider for the implementation of the Contract, as well as any Specific Features created by Service Provider for the implementation of the Services, are to be kept confidential.

All information of which Service Provider has knowledge in order to carry out the contract is also to be kept confidential. This includes, in particular, any information relating to the Customer's organization, activities and results. The aforementioned information and/or Specific Features can only be used by Service Providers or their potential Subcontractors for the purposes of the Contract and for the implementation or delivery of the Services. They cannot be disclosed to any third party or any of Service Provider’s staff members that are not assigned to the implementation or delivery of the Services, unless this disclosure is required for legal or jurisdictional reasons.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

The confidentiality obligation does not apply to information provided by Customer which is already in the public domain, and/or which has been legitimately obtained by Service Provider from any third parties who have the right to disclose such information.

Service Provider undertakes to respect, and ensure their staff and potential Subcontractors respect, this confidentiality obligation for the entire duration of the Contract and for the three (3) years that follow its expiry or, regardless of the reason, for a longer duration if this has been stated in the Contract.
Service Provider shall return to Customer, on expiry of the Contract regardless of the reason, all information provided by Customer and data acquired by Service Provider, as well as any copies made which were held as part of the Contract implementation. On written request from Customer, they shall also destroy any confidential information and data.

ARTICLE 16 - REFERENCE TO CUSTOMER'S BRANDS AND NAMES

Service Provider does not reserve the right to use or refer to Customer's and/or the Plastic Omnium Group's company names, brands or logos, unless they have prior written consent from Customer.

ARTICLE 17 - DATA PROTECTION – PROCESSING PERSONAL DATA

17.1 - Principles and definitions

As part of their Contract, the Parties collect and process personal data that has been sent by the other Party.
For the purposes of this article, "personal data" refers to any information relating to an identified or identifiable natural person, being identified directly or indirectly, by reference to an identification number or to one or more pieces of information specific to them (hereinafter referred to as "**Personal Data**" or "**Data**").
As such, this Data is protected by the provisions of the General Data Protection Regulation (UE) 2016/679 ("**GDPR**") and any applicable national data protection laws (hereinafter referred to as **"Data Protection Legislation**") that the Parties undertake to comply with and ensure that their employees comply with.
The Customer is the Disclosing Party from whom the Data was originally collected and who transfers said data to the Service Provider, i.e. the Receiving Party that processes this data under this Contract. Depending on the purposes of the processing arising under the Contract, successive Data transfers may be carried out between the Parties.
Each Party assumes and fulfils its obligations within the meaning of the articles included in this Contract.

17.2 - Data processed by Parties under this Contract

The Data and processing purposes are those set out as part of the Service. Unless otherwise stipulated, the Service Provider can only process this Data for the purposes set out in the Contract and its Appendices. For reciprocal Data transfers between Parties, the Parties undertake to only process said Data in accordance with the purposes set out in the Contract and its Appendices.

17.3 - Party obligations

i) Joint obligations as independent Data Controllers

Each Party acts as an independent data controller for its own purposes and is responsible for complying with the Data Protection Legislation.

In accordance with the procedures established in the Contract, each Party informs the other Party if they have a Data Protection Officer, the contact details of whom will be provided in the Article 13.10

ii) Processing confidentiality and security

As data controller for their own processing, each Party is solely responsible for the general measures necessary to maintain the confidentiality of Personal Data and, in particular, ensuring that the Data will not be altered, damaged or shared with an unauthorized third party.
Each party also undertakes to notify the supervisory authority if a personal data breach occurs within its scope, relating to Data collected under the Contract.

iii) Cooperation between Parties

Each Party, in its capacity as independent data controller, undertakes to accommodate requests made by data subjects to exercise their rights to access or rectify their personal data, or object to or restrict the processing of their personal data, and manages these requests for which it is responsible. It is specified that if one of the Parties receives a request from a data

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

subject to rectify, erase or limit the processing of the Data, this Party undertakes to send this request to the other Party as soon as possible, so that the latter can respond to the request.

17.4 - Party obligations arising from the specificity of the Service and the Data processed under the Contract

i) Processing compliance

Each Party ensures that Data is processed compliantly under the Contract.

ii) Data location and transfer

Unless expressly authorized herein, Personal Data processed in the performance of the Contract may only be processed within the European Union (EU).
In exceptional circumstances, should a Data transfer to a non-EU country or a third country that is not recognised by the European Commission as providing an adequate level of protection be foreseen, the Customer must be informed in advance and must give their prior approval of this transfer.
If the Customer authorizes this transfer, the Service Provider will ensure that the transfer is done in accordance with the safeguards provided for in Articles 45 to 49 of the GDPR:
- If the Service Provider is established outside of the European Union and benefits from ad hoc guarantees which have been implemented by its country and validated by the European Commission, no additional formalities are required. The name of the relevant scheme must be provided in the Contract's appendix or be indicated by the Service Provider in the event that it intends to avail itself of one of the above-mentioned guarantees during the performance of the contract.
- Excluding the above-mentioned case, if the Service Provider is established outside of the European Union, the Parties must agree on standard contractual clauses (SCCs) in the updated version on the date of signing of the Contract (Module 1 format). The standard contractual clauses are subject to the Law of the Customer's jurisdiction.
- If the Service Provider is established within the European Union and belongs to an international Group established outside the EU in a country that is considered unsuitable, and it is asked to transfer Data to companies within its Group (sub-processing):
  - It may rely on binding corporate rules (BCRs) that have been duly validated by a European data protection supervisory authority, as long as concrete evidence can be provided of them being applied to the considered transfer.
  - In the absence of BCRs, it will undertake to sign Module 2 standard contractual clauses. The standard contractual clauses are subject to the Law of the Customer jurisdiction.

The Parties undertake to comply with the obligations provided for in the SCCs when assessing the law of the country in which the Service Provider is established.
The Service Provider provides all the documentation referred to above in the appendix, including a copy of the SCCs.

iii) Additional Service Provider obligations

The Service Provider accepts, ensures and declares to be solely responsible for the following.

17.5 - Data subject information and rights

From the first communication addressed to them, the Service Provider notifies data subjects of all the information defined in Article 14 of the GDPR and, in particular, the source of the Personal Data.
A procedure to manage requests made by data subjects to exercise their rights, under Articles 12 to 22 of the GDPR, must be implemented to respond to specific requests from data subjects whose Data has been sent to the Service Provider under the Contract.

17.6 - Security

In addition to Article 13.3, the Service Provider takes the necessary technical and operational measures consistent with the state of the art to ensure the confidentiality, integrity and security of the information or Data to which it has access, or which has been entrusted to it, or of which it becomes aware under Contract.
Upon request, the Service Provider will provide the Customer with a list of the security measures that have been implemented.
In addition to Clause 13.3, in the event of a Data breach, the Service Provider will notify the Customer of this breach and, where applicable, will cooperate with the Customer to notify data subjects.
The Service Provider ensures that it, its staff, its subsidiaries' staff, and any potential subcontractors it authorizes to process the Data under the Contract will comply with this obligation, and that they:
- Undertake to ensure confidentiality or are subject to an appropriate legal confidentiality obligation;
- Receive the necessary personal data protection training.

The Customer has the right to audit the Service Provider under the conditions provided for in the Contract.

17.7 - Sub-contractors

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

When performing the services entrusted to them, in accordance with Article 28 of the GDPR, the Service Provider only uses subcontractors that have appropriate and sufficient guarantees to ensure Data security for any Data transferred to them. As such, and upon request, the Service Provider undertakes to provide the Customer with supporting documentation to confirm that the appropriate security measures have been implemented by its sub-contractors.
The Service Provider also ensures that its subcontractors do not transfer Data to a third country outside the European Union, unless this is done to comply with the conditions of Article 13.4

17.8 - Data use

The Service Provider only has a right of access and, with regard to the Data, only a right of use limited to that necessary for the performance of the services, as well as the legal and/or regulatory and/or ethical obligations incumbent on the Provider with regard to its activity. These rights are only granted for the duration of the Contract. They are non-exclusive, non-transmissible and non-transferable and terminate on the day of termination of the Contract for any reason whatsoever.
Notwithstanding any clause to the contrary in the contract, the Service Provider undertakes not to extract or reuse all or part of the Data entrusted to it. In particular, the Service Provider undertakes not to exploit for its own account, transfer or lease to third companies the personal information collected during the execution of the Contract.
The Contract does not result in any transfer of ownership of such information or Data.
At the end of the Contract, for any reason whatsoever, the Service Provider undertakes to immediately cease using the information contained in the database. It also undertakes to return all storage media to the Customer and to refrain from keeping any copies, except for legal requirements.

17.9 - Liability

The Parties agree that if one suffers damage due to violating the stipulations regarding the other Party under the stipulations of this Article, the defaulting Party shall compensate the other Party for any cost, charge, damage, expense or loss incurred, under the conditions provided for by the applicable law.

17.10 - Appointing a Data Protection Officer for each Party

Customer’s Data Protection Officer email address, if one is appointed: dpo-group@plasticomnium.com
Service Provider’s Data Protection Officer email address, if one is appointed:

ARTICLE 18 - SECURITY

Service Provider agrees to comply with Customer’s Information Security Requirements for the provision of Services as described in Appendix 2 to this Agreement.

Customer and Service Provider shall cooperate fully in efforts to prevent and cure unauthorized use of the Services by expeditiously informing each other of suspected abuse and, when known, the identity of the responsible individuals. Service Provider shall advise Customer regarding methods to minimize Customer's exposure to misuse and abuse of Customer's service resulting from the operation of customer-provided systems, equipment, facilities or services interconnected with the Services. Service Provider shall provide assistance to Customer upon request in its efforts to minimize ongoing misuse or abuse through timely reconfiguration and limitation of the Service. Appropriate representatives of Service Provider and Customer shall meet at the request of Customer to establish appropriate operational fraud control procedures.

Each Party shall advise the other as soon as it is aware of any security breach or potential security breach which may affect the Services or Plastic Omnium Group's reputation.

ARTICLE 19 - WARRANTIES

19.1 - Nature of Services

Service Provider warrants that (a) it has described its Services accurately and fairly and shall refrain from any misleading or unethical business practices; (b) the Services, Deliverables, processes and technologies used by Service Provider, meet highest industry standards and are flexible, scalable and modular enough, to allow integration with current and new technologies or processes, and changes in Customer's objectives and organization; (c) it will perform the Services with all the dedication and expertise that one can expect from a leading information technology firm, on an obligation of results basis and, when applicable, in compliance with the agreed service levels; (d) the operation of the System and the delivery of the Services will, at least, meet and comply with the Service Levels or commitments;

19.2 - Authority and Good Standing

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Service Provider and Customer each have and shall maintain full power and authority to enter into this Agreement without the consent of any other person.

Service Provider warrants that this Agreement is not subject to or subordinate to any right of Service Provider's creditors or, if such subordination exists, this Agreement or instrument creating such subordination provides for the non-disturbance of Customer as long as Customer shall not be in default hereunder.

Service Provider warrants that it is not in default or otherwise in non-compliance in any material respect with any contract, agreement or other arrangement for goods, services or technology the termination of which might reasonably be expected to have a material adverse effect on Service Provider's ability to perform any of its obligations hereunder. Service Provider shall use its best efforts to remain in compliance with the terms and conditions of all such contract, agreements or other arrangements.

19.3 - Conflict of interest

Service Provider shall maintain a process for identifying and managing conflicts of interest to ensure that no explicit or potential conflict of interests jeopardize the provision of the Services to Customer and Service Provider shall notify Customer as soon as practicable if the performance of the Services, or any instructions or directions from Customer, pose a conflict of interest.

Without prejudice to the foregoing Service Provider shall take such action as is necessary to ensure that any identified conflict of interest is either eliminated or managed to Customer's satisfaction whilst ensuring that the provision of the Services is not interrupted and the Services continue to be met to the standards required by this Agreement.

ARTICLE 20 - LIABILITY

20.1 - Liability Cap

Service Provider's and Customer's liability to each other shall be limited to three (3) times the total value in its aggregate of this Agreement (the "Liability Cap").

THE FOLLOWING SHALL NOT BE COUNTED TOWARD THE LIABILITY CAP:
(a) AMOUNTS EXPENDED BY OR FOR SERVICE PROVIDER TO REMEDY NON-CONFORMING SERVICES OR DELIVERABLES;
(b) DELAY CREDITS, PERFORMANCE CREDITS AND PERFORMANCE FAILURE CREDITS ASSESSED AGAINST SERVICE PROVIDER; OR
(c) AMOUNTS WITHHELD BY CUSTOMER IN ACCORDANCE WITH THIS AGREEMENT DUE EITHER TO INCORRECT CHARGES BY SERVICE PROVIDER OR NON-CONFORMING SERVICES.

NOTHING IN THIS AGREEMENT SHALL EXCLUDE OR LIMIT:

(a) EITHER PARTY'S LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY OR LOSS OF OR DAMAGE TO TANGIBLE REAL OR TANGIBLE PERSONAL PROPERTY (INCLUDING DAMAGE TO THEIR PROPERTY) OR THE ENVIRONMENT CAUSED BY ITS (OR ITS AGENT'S OR SUB CONTRACTOR'S) NEGLIGENCE OR FOR FRAUD OR FRAUDULENT MISREPRESENTATION;
(b) SERVICE PROVIDER'S LIABILITY, WHETHER CATEGORIZED AS DIRECT OR INDIRECT DAMAGE, TO CUSTOMER ARISING OUT OF A BREACH OF ARTICLES "CONFIDENTIALITY", "DATA PROTECTION-PROCESSING PERSONAL DATA", "SECURITY", "INTELECTUAL PROPERTY RIGHTS";
(c) LOSS OF, CORRUPTION TO, ALTERATION AND/OR RESTORATION OF CUSTOMER DATA
(d) EITHER PARTY'S LIABILITY FOR WILFUL OR INTENTIONAL MISCONDUCT OR GROSS NEGLIGENCE;
(e) SERVICE PROVIDER'S LIABILITY UNDER ANY WARRANTY AND/OR INDEMNITY SET OUT IN THIS AGREEMENT;
(f) EITHER PARTY'S LIABILITY THAT CANNOT, AS A MATTER OF LAW, BE LIMITED OR EXCLUDED.

20.2 - Exclusion of Liability

Neither Party will be liable to the other Party for any indirect, consequential or special loss arising out of, or in connection with this Agreement. The following types of Losses are agreed to be non-exhaustive, direct and recoverable Losses under this Agreement in each case to the extent caused by the Service Provider's failure to comply with the terms and conditions of this Agreement:
(a) Reasonably incurred additional and/or administrative costs and expenses incurred by Customer arising from a Service Failure;
(b) the reasonably incurred cost of selecting, procuring and implementing any alternative or replacement or additional services which are intended to meet the same or substantially similar business requirements and objectives as those intended to be met by the Services, whether internally or through or with a Third Party;

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

(c) reasonably incurred additional costs of transferring the Services to a Replacement Service Provider arising from a Service Failure;
(d) any Losses incurred by a customer of Customer, and any claims made by a customer of Customer against Customer in respect of such Losses; and
(e) any Operational Loss.

20.3 - Customer Failure

Service Provider shall only not be in breach of this Agreement if and to the extent:
(a) Service Provider's non-performance results directly from a failure from Customer to comply with its responsibilities as provided in this Agreement or a Force Majeure Event ("Relief Event");
(b) Service Provider uses its best efforts to mitigate the Relief Event and to perform the Services notwithstanding; and
(c) Service Provider notifies Customer as soon as Service Provider becomes aware of the Relief Event via a written notice ("Relief Notice").

Such Relief Notice shall specify the following information:
(a) the affected Services;
(b) the cause(s) of the delay or interruption; and
(c) details of the extent of the likely delay or interruption.

Relief Notices shall only bind Customer when it has confirmed in writing that it accepts the contents of the particular Relief Notice. Any dispute as to any submitted Relief Notice shall be submitted for resolution in accordance with ARTICLE XXI – APPLICABLE LEGISLATION/DISPUTE RESOLUTION. Notwithstanding the submission of a Relief Notice, Service Provider shall perform and/or recommence performance of the affected Services as soon as possible.

ARTICLE 21 - INSURANCES

Service Provider agrees to take out and maintain, at their own cost, an insurance policy with a reputable and financially-sound insurance company that is able to cover Service Provider's towards Customer and third parties. This insurance policy shall in no way be seen as a limitation of Service Provider's liability.

Service Provider shall, at the Effective Date of this Agreement and as when each policy of insurance is renewed (and, in any event, on request from Customer), provide Customer with certificates of insurance or such evidence that Customer may reasonably require (including evidence of renewal of insurance) evidencing all of the coverage referenced above together with evidence of payment of the last premium.

ARTICLE 22 - FORCE MAJEURE

No Party is seen to have failed in their contractual obligations if their non-implementation is the result of a case of force majeure as recognised by case law. A case of force majeure only releases the Party concerned from their contractual obligations insofar as and during the period in which they are not able to carry out such obligations. Each Party is responsible for any costs incurred by them as the result of a force majeure.

The Party affected by a case of force majeure shall immediately notify the other Party and provide all relevant information by fax, email or registered letter with an acknowledgement of receipt. The other Party reserves the right to check and verify the reality of the situation. The Party who invokes a case of force majeure shall make every effort to minimize any adverse effects resulting from the situation.

In any event, any strikes limited to Service Provider's staff or their potential Subcontractors do not relieve Service Provider of their responsibility in case of an implementation delay or impediment.

If the event which has given rise to a force majeure lasts more than fifteen (15) consecutive calendar days, the Party which the force majeure is opposed are within their rights to immediately cancel the Contract without any penalties. Service Provider shall reimburse any amounts already paid to Customer as part of the Contract that do not relate to a Service that has already been implemented or delivered before the data the force majeure occurred.

ARTICLE 24 - TRANSFER – SUBCONTRACTORS

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

24.1 - Transfer/Change of control

Service Provider does not have the right to assign all of part of the Contract to a third party without the prior written consent of Customer. Customer may assign all or part of the Contract to an entity of the Plastic Omnium Group upon prior written notice to the Service Provider.

In the event of a change of control, the Service Provider must immediately notify the Customer. A change of control relating to Service Provider means any supply, transfer, merger or other operation that could modify the direct or indirect control of Service Provider; control is defined as directly or indirectly holding the majority of shares conferring the right to vote or the right to elect the majority of the Members of Service Provider's Board of Directors. In the thirty (30) calendar days following the information being sent, Customer may cancel the Contract without penalty by giving a one (1) month notice. The exception to this is if there are one or more Purchase Orders that are currently being carried out.

24.2 - Subcontractors

Service Provider may not outsource the Contract to a Subcontractor. If Service Provider wants to assign part of the Contract to a Subcontractor, they must:
• provide Customer with information about their suppliers, in advance and in writing. They must specify the type and origin of the Services concerned and comply with any applicable legal provisions;
• receive prior written consent from Customer in regard to subcontractors and comply with any applicable legal provisions. Any request for an agreement shall indicate, among other information, the type and extent of the Services they intend to outsource and the presented subcontractor's qualifications. Service Provider prohibits their subcontractors from outsourcing all or part of the Services subcontracted to them by Service Provider, unless Customer agrees in accordance with the aforementioned provisions.
If Service Provider fails to comply with any legal obligations relating to subcontracting, Customer reserves the right to immediately stop any payments to Service Provider and can continue to do so while Service Provider does not comply with said legal provisions. This does not entail any prejudice to the right of Customer to cancel the Contract under the provisions of Article 25.2.

Service Provider must ensure that any subcontracting agreement or supply of provisions concluded with any Subcontractor contains the same obligations between Service Provider and Subcontractor as those defined in the Contract. This is Service Provider's responsibility.
In any case, Customer's permission for Service Provider to use a Subcontractor does not release Service Provider from any of their contractual obligations in regard to the part of the Services that has been outsourced. Service Provider remains solely responsible for the proper implementation of the Services. Additionally, Service Provider guarantees Customer against any claim made by their Subcontractors or the Subcontractor's staff.

ARTICLE 25 - TERM AND TERMINATION

25.1 - Term

This Agreement shall commence as of the Effective Date designated at the head of this document and shall remain in force for a period of (3) three years, unless terminated earlier according to this Agreement provisions (the "Initial Term"). The Parties may extend the term of this Agreement for a period equal to or shorter than the Initial Term (the aggregate period thereafter designated as the "Term"). The Parties are free to extend the Term of this Agreement as often as they need to. Service Provider shall provide to Customer a three (3) months advance written notice before the term of this Agreement in order to ascertain the will of Customer to renew this Agreement.

25.2 - Termination for breach

Each Party shall be entitled to terminate the Contract in the case of breach of one of the other Party's obligations. This is done after a formal notice is sent by registered letter with an acknowledgement of receipt, fifteen (15) calendar days after the breach. The Customer can especially terminate the Contract if there is a defect or failure in relation to Compliance or in the Services implementation conditions.

The Customer has the right to terminate the Contract without formal notice (i) when there are repeated defects or failures from the Service Provider as provided in Article 25 .2, or (ii) due to Service Provider's failure to comply with a regulation concerning health, hygiene, security, environment, or (iii) in any other cases of termination as provided in the Contract. This termination takes effect upon receipt of the termination notification by the Service provider.

If the Contract has been terminated by the Customer for breach, the Service Provider must immediately reimburse the Customer for any payments that have already been made by the Customer, as they exceed the value of a Services that is recognised as Compliant by the Customer, or any amounts that have been paid in advance, including any maintenance or governance fees which must be reimbursed pro rata temporis. The Customer may also charge the Service Provider for any additional costs required for the completion of the Services by the Customer themselves or through a third party.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

25.3 - Termination for Convenience

Customer may elect to terminate for convenience, upon a one (1) months prior written notice to Service Provider, this Agreement in totality or only partially. Customer shall pay Service Provider, on a proportional basis, for the Services adequately performed before the effective date of termination.

With respect to any such termination: (i) Customer shall in no event be required to pay any other fees, costs or expenses to Service Provider with respect to any such termination; and (ii) Customer shall have no further liabilities or obligations to Service Provider under this Agreement.

25.4 - Change in Control

This Agreement is concluded intuitu personae, by express consideration of Service Provider and forms an essential element of this Agreement without which Customer would not have entered into.
Therefore, if:
(a) an entity (not under the Control of Service Provider), directly or indirectly, in a single transaction or series of related transactions, acquires either Control of Service Provider's parent company or all or substantially all of the assets of Service Provider, or
(b) Service Provider is merged with or into an entity (not under the Control of Service Provider) to form a new entity,
then, at any time within twelve (12) months after the last occurrence of such events, Customer may, upon giving Service Provider prior written notice, as of right without judicial formalities terminate this Agreement without penalty and without payment of any termination fees.

25.5 - Cancellation due to bankruptcy

Unless otherwise stated in public policy, Customer may immediately cancel the Contract, by law and without formal notice, if Service Provider goes into liquidation, administration, settlement by mutual consent or becomes bankrupt.

25. 6 - Survival

Notwithstanding the foregoing, any terms and conditions of this Agreement expressly identified or that would by their nature survive the expiration or termination of this Agreement, for any reason whatsoever, shall so survive including, by way of illustration only and not limitation, the terms of ARTICLE VIII – INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS, ARTICLE XI – CONFIDENTIALITY, ARTICLE XIII – DATA PROTECTION-PROCESSING PERSONAL DATA, ARTICLE XV - WARRANTIES, ARTICLE XXI- APPLICABLE LEGISLATION/DISPUTES

ARTICLE 26 - APPLICABLE LEGISLATION/DISPUTES

UNLESS OTHERWISE STATED IN THE CONTRACT, ALL CONTRACT DISPUTES ARE SUBJECT TO FRENCH LAW AND THE TRIBUNAL DE COMMERCE (COMMERCIAL COURT) IN NANTERRE.

CUSTOMER AND SERVICE PROVIDER EXPRESSLY WAIVE THE APPLICATION OF THE UNITED NATIONS CONVENTION ON CONTRACTS FOR THE INTERNATIONAL SALE OF GOODS, CONCLUDED IN VIENNA ON 11 APRIL 1980.

ARTICLE 27 - MISCELLANEOUS PROVISIONS

27.1 - Independence of the Parties

The Contract is concluded between independent parties. None of its provisions can be construed as giving any of the Parties the power or authorisation to act on behalf of another Party or as constituting any association or partnership between the Parties or as constituting any solidarity between them.

27.2 - Partial nullity

If a provision of the Contract becomes void under a law, regulation or decision taken by the court, it shall be treated as if it never existed. However, the other provisions of the Contract shall remain in force.

27.3 - Neither Party Considered Drafter

Despite the possibility that one Party may have prepared the initial draft of this Agreement and/or played the greater role in the preparation of subsequent drafts, the Parties agree that neither of them shall be deemed the drafter of this Agreement,

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

and that, in construing this Agreement in case of any claim that any provision hereof may be ambiguous, no such provision shall be construed in favor of one Party on the ground that such provision was drafted by the other Party.

27.4 - Imprevision

The Parties hereby expressly waive all rights to invoke Article 1195 of French Civil Code. Each Party acknowledges and accepts all risks of significant change in the circumstances of this Agreement, except as expressly provided in this Agreement.

27.5 - Non-waiver

If one of the Parties does not at any time require the other Party to fulfill their obligations in full, this may in no circumstances be considered as a waiver of their obligation for their subsequent performance

27.6 - Counterparts; Digital signature.

This Agreement may be executed in one or more counterparts, each of which shall be deemed an original, but all of which together shall constitute one and the same Agreement. The Parties agree that a digital signature may substitute for and have the same legal effect as the original signature.

SERVICE PROVIDER	CUSTOMER
NAME: Pierre LEROUX Acting as : CEO	NAME: Sandrine LEDRU Acting as: Chief Digital Information Officer
Date : 19 février 2024 Signature : DocuSigned by: Pierre Leroux 39F46C7E4B0A47B...	Date : 14 février 2024 Signature : DocuSigned by: Sandrine LEDRU 0E2B2CD2E8E449C...

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

APPENDIX 1 : RESPONSE TO THE RFQ AND DESCRIPTION OF THE SOLUTION

Réponse à l'appel d'offre

Sélection d'une plateforme d'adoption digitale

Vos contacts:

Adrien Cohen-Roussey
Responsable Grands Comptes
Mail : adrien.cohen@lemonlearning.fr
Tél : 06.19.01.22.51

Tél : 06.35.55.50.07
Charlotte Dupuy
Lead Chef de projet IT
Mail : charlotte.dupuy@lemonlearning.fr

Sophie Causeret
Directrice Commerciale
Mail : sophie.causeret@lemonlearning.fr

François Catalan
Chef de projet CSM
Mail : francois.catalan@lemonlearning.fr

Priscillia TRAN
Responsable Administrative & RSE
Mail : priscillia.tran@lemonlearning.fr

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Table des matières

1. Synthèse **4**

2. Présentation de l'entreprise **5**

2.1. Identification de la société 5

2.2. Eléments financiers 6

2.3. Description de l'activité **6**

2.4. Organisation de la société **7**

2.4.1. Actionnariat 7

2.4.2. Equipe dirigeante 7

2.4.3. Les parties prenantes de votre projet 8

2.5. R&D et Innovation **9**

2.6. Notre approche RSE **10**

2.6.1. Réflexions et/ou actions autour de la RSE 11

2.6.2. Les moyens mis en oeuvre (RSE) 11

2.7. Nos valeurs & engagements RSE 12

3. Références clients et éléments différenciant la concurrence **12**

3.1. Références similaires à votre projet (contexte sectoriel et par typologie d'outil) 12

3.2. Etude de cas 14

3.2.1. Rétrospective du Poc Plastic Omnium - PES / DWS 14

3.2.2. Cas client : Eiffage 15

3.2.3. Cas client : Seqens (ex : France Habitation) 16

3.2.4. Cas client : Metro 17

4. Éléments différenciant avec la concurrence **18**

4.1. Axes de différenciation Lemon Learning 18

4.2. Éléments différenciant face à WalkMe 19

5. Présentation de la Solution **20**

5.1. Présentation générale de la Solution 20

5.2. Description des fonctionnalités de la Solution 21

5.2.1. Le Player Lemon Learning 21

5.2.2. L'Éditeur de Lemon Learning 26

5.2.3. Le Back Office de Lemon Learning 29

5.2.4. Lemon Analyse 36

5.2.5. Le mode entraînement 38

5.3. Méthodes de déploiement proposées 38

5.3.1. Déploiement par extension 38

5.3.2. Déploiement par intégration directe 39

5.4. Modes d'authentification proposés **39**

5.4.1. Connexion anonyme 39

5.4.2. Connexion automatique 40

5.4.3. Connexion par SSO 40

5.4.4. Préconisations pour votre projet 41

6. Gouvernance de projet proposée **41**

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

31
6.1. Une équipe dédiée à votre projet 41
6.2. Organisation proposée 42
6.3. Dispositif d'accompagnement pour toutes les phases du projet 42
6.3.1. La réunion de lancement 42
6.3.2. L'atelier technique et test 43
6.3.3. L'atelier de prise de besoin 43
6.3.4. La formation 44
6.3.5. La conception des contenus pédagogiques 45
6.3.6. L'atelier de communication 46
7. Répartition des charges Lemon Learning / PO 47
8. Planning type prévisionnel 49
9. Retour sur Investissement (ROI) 50
10. Modalités économiques et offre tarifaire 51
10.1. Notre modèle économique 51
10.2. Offre financière Plastic Omnium 52
11. Plan de réversibilité 54
11.1. Principes 54
11.2. Plan de réversibilité 54
12. Service Level Agreement (SLA) 55

Ce document contient des informations pour lesquelles Lemon Learning se réserve tous les droits de propriété. Les destinataires de ce document ne sont pas autorisés à dupliquer, utiliser ou diffuser tout ou partie de ce document en dehors de l'accomplissement des tâches pour lesquelles ce document leur a été délivré.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

1. Synthèse

Dans sa démarche de transformation digitale, Plastic Omnium souhaite acquérir une plateforme d'adoption digitale afin d'adresser plusieurs enjeux sur leur parc applicatif :

- Simplification du support utilisateur
- Accélération de la formation des nouveaux utilisateurs
- Favoriser l'adoption des solutions digitales en production
- Améliorer l'expérience utilisateur

La meilleure prise en main de ces outils permettra à Plastic Omnium de simplifier, améliorer et fluidifier l'onboarding des nouveaux utilisateurs tout en uniformisant les procédures.

Nous avons, chez Lemon Learning, développé une solution d'accompagnement des utilisateurs simple, user friendly et qui a fait ses preuves chez de nombreux clients depuis maintenant 9 ans. .

"Grâce au guidage intégré directement dans l'application nous avons réduit de 80% les tickets d'incidents lors du déploiement" - Olivia Vincent - Responsable domaine IT"
METRO

Cette expertise autour de l'adoption digitale et de la conduite au changement s'est construite en 2014 et fait de nous aujourd'hui, le leader français sur le marché des plateformes d'adoption digitale.

Notre solution est en constante évolution avec une roadmap riche et axée sur les besoins de nos clients (30% de notre chiffre d'affaires est destiné à notre R&D chaque année). Nous sommes aujourd'hui 65 collaborateurs et continuons à renforcer les effectifs avec comme objectif de passer 100 collaborateurs d'ici la fin de l'année 2024.

Notre croissance, concentrée à la fois sur notre produit et sur les moyens humains associés nous a permis de lancer 150 nouveaux projets en 2022 chez 50 nouveaux clients. Notre méthodologie projet est par ailleurs, développée au contact de l'ensemble de nos clients pour qui les projets d'adoption digitale ont été un succès (voir partie "références clients" où nous détaillons quelques-uns de nos projets similaires au vôtre, avec un nombre d'utilisateurs compris entre 1000 et 70 000 utilisateurs).

Notre expérience sur des projets de même envergure et de secteur similaire à Plastic Omnium (tel qu'Eiffage, Stellantis, Otis ou encore Norauto) nous rend confiant du même succès avec vous, dans l'hypothèse où vous sélectionnerez Lemon Learning. Nous avons, par ailleurs, déjà collaboré ensemble dans le cadre d'un Poc dont nous avons rédigé le retour d'expérience (voir partie "références clients" du présent mémoire) et serions ravis de continuer notre collaboration.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Retour client Otis - Bertrand Charrois, Resp. Transformation digitale -
https://www.youtube.com/watch?v=Ja7nQVnVDKA

Notre solution répond à l'ensemble de vos exigences fonctionnelles et votre cahier des charges. Nous assurons par ailleurs une réponse complète à vos exigences techniques et de sécurité.

La méthodologie d'intervention de Lemon Learning permet **une installation rapide et des délais d'utilisation garantis.** Par ailleurs, Lemon Learning a mis en place un service d'assistance et d'accompagnement de qualité assuré par des équipes projet réactives et qui vous connaissent, tant durant la phase d'implémentation que dans l'utilisation toute l'année. **Ce support est illimité tout au long de l'année et est compris dans nos tarifs.** Plusieurs modalités d'intégration sont adaptées à vos problématiques de sécurité, de performance et à votre architecture technique. Les équipes techniques et projet peuvent se déplacer dans vos locaux et vous accompagner dans le déploiement.

Votre chef de projet dédié est en capacité de vous proposer un planning sur-mesure adapté à votre environnement, vos ressources et vos contraintes. Nous insistons sur cette flexibilité car elle permettra la simplification de la mise en place de Lemon Learning, un aspect de notre accompagnement qui est d'ailleurs souvent mis à l'honneur par nos clients.

2. Présentation de l'entreprise

2.1. Identification de la société

Raison Sociale :	**LEMON LEARNING**
Forme juridique :	SASU
N° de SIRET :	804 148 211
Date de création :	2014
Montant du capital :	5000 Euros
Adresse du siège social et usine :	89 boulevard de Sébastopol – 75002 PARIS
Téléphone :	09 66 86 66 28
Site internet :	www.lemonlearning.fr
Clôture de l'exercice :	Décembre
Effectif à ce jour :	55
Code NAF et secteur d'activité :	Programmation informatique (6201Z)

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

2.2. Eléments financiers

Chiffres d'Affaires	
2020	2 126 345 €
2021	3 461 000 €
2022	4 641 977 €

La croissance élevée de Lemon Learning est principalement soutenue par les recommandations des clients et par son produit stable et évolutif.

2.3. Description de l'activité

Les entreprises sont aujourd'hui confrontées à de nombreux enjeux liés à leur transformation digitale. L'adoption d'un nouveau logiciel par une société, la formation des collaborateurs ou encore le support applicatif sont des enjeux auquel les entreprises font face régulièrement entraînant de nombreux coûts et des charges de travail importantes pour les équipes.

Les processus de formation actuels prennent la plupart du temps la forme de longs documents ou vidéos explicatifs. Rarement adaptés aux besoins spécifiques de chacun et peu engageants, ces supports de formation sont peu efficaces. En résulte une difficulté des collaborateurs à adopter et maîtriser les nouveaux outils, engendrant potentiellement des erreurs pouvant avoir un impact sur l'activité des entreprises.

Partant de ce constat, Lemon Learning a développé un outil d'accompagnement **sous forme de guides interactifs intégrés aux logiciels permettant aux collaborateurs « d'apprendre en faisant ».**

Partant du constat que le "Learning by doing" est une composante essentielle à un meilleur ancrage mémoriel, les guides interactifs de Lemon Learning accompagnent les utilisateurs finaux pas à pas et de façon personnalisée. Cette méthode d'apprentissage permet notamment :

- Une méthode de conduite de changement axée sur les usages ;
- L'augmentation du taux de consultation des contenus pédagogiques (70% d'adoption en moyenne contre 5 à 7% pour le e-learning classique).

Ainsi, l'outil proposé par Lemon Learning amène les collaborateurs à maîtriser des logiciels très variés, qu'il s'agisse de logiciels dédiés aux équipes commerciales ou de logiciels développés en interne pour des besoins très spécifiques.

Au-delà de la simplification de la formation digitale, Lemon Learning permet à ses clients de garder la main sur la création, la gestion du contenu et la diffusion de leurs guides permettant aux équipes impliquées dans la création et l'administration du contenu :

- La création et la diffusion plus rapide des guides de formation ;
- Un suivi plus fin des formations (par entité, projet, type utilisateur) ;
- La gestion de plusieurs projets de déploiement simultanés.

Forte de cette avancée technologique, Lemon Learning a rapidement travaillé et de façon exclusive **pour de nombreux grands comptes d'industries diverses, tant dans le secteur privé** (DPD, Groupe Renault, Groupe PSA, Eiffage, Spie Batignolles, Schneider Electric, Suez, Veolia, Bouygues Construction, Groupama, Allianz, Covéa, Korian, BNP Paribas, Banque Internationale du Luxembourg, Hermès, Atol, E. Leclerc, Carrefour, Fnac Darty, Afpa, Air

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Liquide, Altran, Randstad, Nexity, Gerflor…) **que public** (Ministère de la Justice, Ministère des Armées, Office Français de l'Immigration et de l'Intégration, OPPBTP…). Aujourd'hui, Lemon Learning **accompagne plus de 120 clients.**

2.4. Organisation de la société

2.4.1. Actionnariat

Lemon Learning est une société par actions simplifiée à associé unique dont le siège social est situé au 89 boulevard de Sébastopol à Paris. Immatriculée le 21 août 2014 au RCS sous le numéro 804 148 211, son capital social est de 5 000,00 €. L'actionnariat de l'entreprise est le suivant :

ACTIONNAIRE	PART DU CAPITAL (%)	RÔLE
Pierre Leroux	100%	Président Directeur Général

2.4.2. Equipe dirigeante

Pierre – Président Directeur Général

D'abord diplômé d'une école d'ingénieurs à l'ECE Paris en 2011, Pierre obtient par la suite le Master of Science à l'Université britannique d'Oxford Brookes en 2013 grâce auquel, il développe des compétences en e-business. L'année suivante, il suit un master en entrepreneuriat à HEC Paris. Dès sa sortie d'études, Pierre souhaite mettre ses diverses connaissances au service de son ambition et fonde Lemon Learning, dont il est aujourd'hui le CEO.

Arnaud – Directeur Technique

Diplômé d'une école d'ingénieur à l'ESME Sudria en 2008, Arnaud a débuté sa carrière dans le secteur de l'aéronautique où il a travaillé pendant 3 ans. Par la suite, il a pivoté vers le domaine de la medtech où il a accumulé 13 années d'expérience. Au cours de sa carrière, il a exercé des fonctions de développement, responsable qualité et SCRUM master. Cependant, c'est dans le domaine du management d'équipes Tech au sein de scale-ups qu'il a véritablement trouvé sa voie. Il a eu l'opportunité de faire croître des équipes, passant de 5 à 50 personnes, en adoptant une approche résolument "agile". En juin 2023, il rejoint Lemon Learning en tant que Directeur Technique, attiré par les défis stimulants que l'entreprise représente.

Thomas – COO

Diplômé d'une licence en sciences de l'éducation (Université de Montréal) et d'un Master recherche en formation pour adulte (Andragogie). Il rejoint Lemon Learning fin 2017 en tant que directeur des équipes projet.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

	Elodie – Responsable RH Après avoir étudié l'administration des affaires et le droit, Elodie a travaillé dans plusieurs pays comme l'Allemagne, l'Irlande, l'Espagne mais aussi l'Asie du Sud et l'Afrique de l'Ouest pour aider les entreprises à recruter des talents et à développer le capital humain. Après plusieurs années de travail au sein de grandes organisations internationales et quelques années à la tête de son propre cabinet de conseil en RH, elle rejoint Lemon Learning en 2021 pour occuper le poste de Responsable RH France & International. L'équipe d'Elodie a aidé Lemon Learning à recruter 20 employés supplémentaires en moins d'un an pour soutenir la forte croissance de Lemon Learning.
	Sophie – Directrice commerciale Diplômée d'une grande école de commerce, Sophie a plusieurs années d'expérience dans les logiciels Saas et dans la vente complexe avec des interlocuteurs de grands comptes. Elle rejoint Lemon Learning en 2020 et a fait ses preuves en tant que Responsable Grands Comptes avant d'élargir ses missions en tant que Team Leader puis Directrice Commerciale. Sophie est désormais chargée de piloter la performance commerciale d'une équipe de 10 Business Developers dont 3 à l'étranger.
	Charlotte – Lead Manager Chef Projet IT Diplômée d'une école de commerce, Charlotte accompagne depuis plus de 5 ans des clients grands comptes français et internationaux dans le déploiement et l'utilisation des logiciels SaaS. Elle rejoint l'équipe projet chez Lemon Learning en 2021 comme cheffe de projet sénior, en septembre 2022 elle devient Team Lead des chefs de projet IT. Son équipe accompagne les nouveaux clients dans le déploiement de Lemon Learning sur leurs outils.
	François – Lead Customer Success Manager Diplômée d'une école de commerce, François accompagne depuis plus de 5 ans des clients grands comptes français et internationaux sur le déploiement et l'utilisation des logiciels SaaS. Il rejoint l'équipe projet chez Lemon Learning en 2021 comme Key Account Manager sénior, en septembre 2022 il devient Team Lead des chefs de projet CSM. Son équipe accompagne les clients sur toute la durée du projet et les aide à répondre à leurs enjeux.

2.4.3. Les parties prenantes de votre projet

Lemon Learning met à disposition une équipe hautement expérimentée et qualifiée dans son domaine d'activité. Nos équipes travaillent pour un large éventail d'industries, sur divers projets et **pour des clients nationaux et internationaux :**

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

- **Le Directeur de l'équipe projets** a plusieurs années d'expérience dans la gestion de projets complexes et la conduite du changement. Il supervise au quotidien les chefs de projets et les concepteurs pédagogiques. Garant du succès des projets chez nos clients, en amont et en aval des déploiements, il est responsable de la gestion, du suivi et du respect des délais impartis. Il dispose d'une expérience solide dans le domaine de la gestion de projets et d'une bonne maîtrise des outils associés. Le Directeur de l'équipe projets couvre également l'amélioration des processus, la maintenance logicielle (de niveau 1), les tests logiciels et l'évolutivité de la solution. Il est au cœur de l'expérience utilisateur et travaille au quotidien avec les Customer Success Managers pour continuer à améliorer **notre approche centrée sur le client et répondre aux besoins de nos clients de manière encore plus efficace ;**

- Tous **nos chefs de projets** bénéficient d'une expérience professionnelle dans la gestion de projets complexes, sur des périmètres géographiques étendus. Avec plus de 3 ans d'expérience dans la gestion de projet, le consulting, le développement commercial ou d'autres rôles en contact avec les clients, nos chefs de projet connaissent parfaitement les problématiques issues du terrain et les besoins de nos clients. Ils sont leur point d'entrée lorsque ces derniers ont une demande (support, planification de formation, besoins techniques, etc.).

- **Nos concepteurs pédagogiques** sont chargés de la création du contenu pédagogique et de la formation de notre solution. En plus de leurs compétences rédactionnelles, ils bénéficient tous d'une solide expérience dans l'ingénierie pédagogique. Véritables experts en matière de contenus, nos équipes ont déjà travaillé avec et pour des publics variés (formateurs, responsables pédagogiques, étudiants, responsables des ressources humaines) et sont capables d'identifier les performances, les compétences, les connaissances et les attitudes manquantes des utilisateurs finaux ciblés afin de mieux répondre à leurs besoins.

- Lemon Learning dispose d'une équipe **d'ingénieurs informatiques** gérée par un Directeur Technique pour vous aider en matière de déploiement, de sécurité logicielle et de support technique. Tous nos ingénieurs informatiques sont diplômés des plus hautes écoles d'ingénieurs et ont fait leurs preuves dans l'utilisation de langages de programmation et de technologies multiples (Javascript, Angular, Laravel…). **Notre équipe technique est composée à 80% de développeurs seniors ayant plus de 10 ans d'expérience.**

- Notre équipe produit est essentielle pour veiller à ce que Lemon Learning soit toujours à la pointe de l'innovation. Notre **Product Owner** est en première ligne pour s'assurer que notre solution répond aux besoins de nos clients. Interagissant constamment avec nos clients, elle recueille leurs feedbacks et traduit ces informations en exigences techniques pour notre équipe d'ingénieurs. Le **Product Designer,** quant à lui, façonne la manière dont nos utilisateurs interagissent avec notre produit. Grâce à son expertise en design, il travaille pour créer des interfaces esthétiques et intuitives qui améliorent l'expérience utilisateur. La collaboration étroite entre ces deux rôles garantit que Lemon Learning demeure innovant tout en répondant parfaitement aux attentes de nos clients.

- Notre **équipe commerciale** est garante du développement de Lemon Learning via la prospection de nouveaux clients en France et à l'étranger.

- Notre **équipe Marketing** améliore notre visibilité et notre notoriété de marque et accompagne le développement de notre croissance via la production de contenus et la génération de nouvelles opportunités commerciales.

Veuillez noter que toutes les ressources dédiées au projet sont internes à l'entreprise et font l'objet d'un contrat de travail contenant une clause de confidentialité.

2.5. R&D et Innovation

La R&D est au cœur de l'activité de Lemon Learning. Les équipes de R&D représentent **plus de 35 % de nos ressources,** ce qui nous permet d'améliorer continuellement notre solution et d'être à la pointe de la technologie.

La solution Lemon Learning est basée sur un concept technologique et méthodologique novateur. Afin de fournir aux utilisateurs un contenu interactif et facile d'accès, Lemon Learning a développé un algorithme puissant pour

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

trouver un élément dans une page avec un taux de succès très élevé. Combinant l'informatique et les mathématiques, cet algorithme vise à cibler l'élément d'une page par la pondération et le filtrage des informations qu'elle contient, afin d'y ajouter un contenu pertinent directement accessible à l'utilisateur.

Actuellement, cet algorithme en est à sa troisième version et nous a permis (avec d'autres projets) d'être **récompensé ces 5 dernières années** (subventions de recherche du gouvernement français basées sur la présentation de projets innovants).

Pertinence et facilité sont les mots qui définissent la révolution méthodologique que Lemon Learning apporte aux départements informatiques et de formation. C'est la raison pour laquelle notre feuille de route prévoit, dans les six prochains mois, le déploiement d'une fonctionnalité basée sur l'IA qui permettra à notre algorithme de détection de s'améliorer afin d'évoluer avec l'outil sur lequel il est intégré, rendant ainsi la détection d'éléments toujours plus précise. Nos équipes travaillent déjà sur de nouveaux modules (tels que des fonctionnalités basées sur le RPA qui permettront aux utilisateurs de remplir des champs automatiquement par exemple) que Lemon Learning pourra présenter au moment opportun si cela est souhaité. Les processus de développement incluent des évolutions mineures chaque semaine et moyennes tous les trimestres. Ces itérations courtes permettent de développer et de proposer des évolutions régulières à nos clients de manière rapide et flexible.

Les évolutions de notre solution sont pilotées par notre Product Owner dont le rôle est d'apporter un maximum de valeur métier aux utilisateurs de Lemon Learning dans le temps, via la mise en place d'optimisations, le développement de nouvelles fonctionnalités et, plus globalement, le pilotage de notre roadmap technique et fonctionnelle.
Le product Owner s'engage dans un processus de qualité touchant à toutes évolutions de l'application et à tous les niveaux.

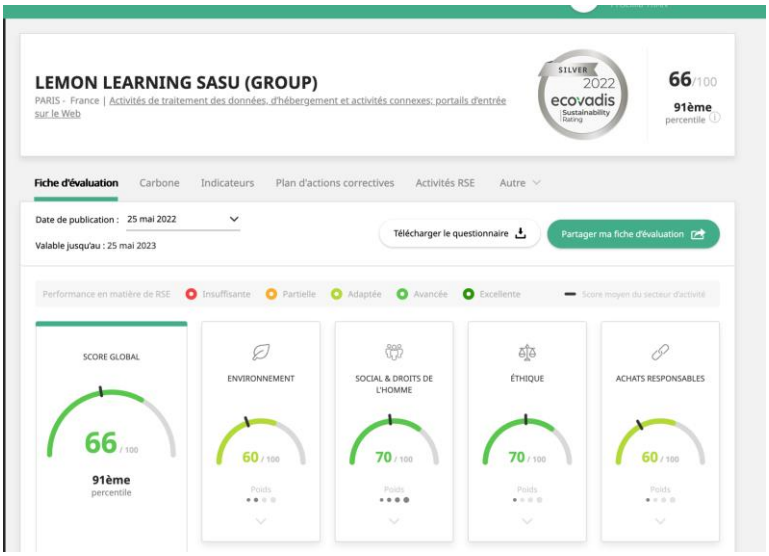
Par ailleurs, afin d'assurer une gestion opérationnelle de la solution et d'améliorer l'ensemble des ses fonctionnalités et de sa croissance sur le marché, Lemon Learning a récemment recruté un nouveau Head of Product (Responsable produit). Il est le garant de notre stratégie produit au sens large (Technique, UX, QA) et à long terme.

Ce nouveau département au sein des équipes de Lemon Learning s'inscrit dans une démarche qualité forte, pour garantir à nos utilisateurs la conformité, la fiabilité et la maintenabilité de la solution Lemon Learning.

2.6. Notre approche RSE

Comme souhaité dans le cahier des charges, nous avons complété le questionnaire "Annexe 1 - CSR Evaluation".

Lemon Learning a reçu la médaille d'argent ECOVADIS avec un score de 66/100.



DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

2.6.1. Réflexions et/ou actions autour de la RSE

Lemon Learning a connu une croissance importante ces dernières années et les questions environnementales et sociales sont au cœur de notre culture et de notre vision d'entreprise. Les employés de Lemon Learning sont très engagés sur ces questions et chacun peut proposer des initiatives et des sources d'amélioration. A cet égard, et après que l'ensemble de la direction et des parties prenantes aient suivi une formation de sensibilisation et de familiarisation à la RSE, nous avons établi une première feuille de route RSE à court terme.

La solution développée par Lemon Learning permet aux entreprises d'entrer dans leur transformation digitale en formant l'ensemble de leurs collaborateurs. La technologie de Lemon Learning est inclusive: elle donne à chacun la possibilité d'apprendre pas à pas à utiliser les nouveaux outils, quel que soit son âge ou son niveau de qualification. Elle permet à chacun de s'adapter aux changements induits par la transformation numérique. En ce sens, Lemon Learning a participé à un programme mené par le ministère du Numérique et a donné accès à l'ensemble de ses licences à Emmaüs Connect, qui œuvre pour l'inclusion numérique des plus vulnérables.

Nos fournisseurs sont sélectionnés en partie pour leur engagement écologique ou social. L'ensemble de l'impact environnemental est pris en compte à chaque point d'impact potentiel.

De plus, l'entreprise offre un tarif préférentiel aux organisations à but non lucratif dont l'engagement touche ou a un sens particulier pour ses employés, comme l'OMS (organisation mondiale de la santé) depuis la crise du covid, qui dispose d'une licence d'entreprise pour tous ses employés à un tarif préférentiel.

Au sein de son organisation, Lemon Learning propose des formations à ses employés concernant la responsabilité environnementale et sociale de l'entreprise. Elle encourage chacun de ses employés à prendre des responsabilités individuelles et à être une force d'action collective. Par ailleurs, Lemon Learning est particulièrement soucieuse du bien-être de ses employés. Elle met en place des formations adaptées à leur projet professionnel et leur permet ainsi d'accroître leurs compétences et de s'épanouir au sein de son organisation.

2.6.2. Les moyens mis en oeuvre (RSE)

- Nous avons choisi **Microsoft Azure** comme hébergeur de données et qui détient sa propre politique RSE : https://ambitions.microsoft.fr/notre-demarche-rse/ ; (Cf; 5.2 Hébergement : Environnement et services)

- Nous effectuons régulièrement des **audits de performance pour réduire le temps de calcul associé à notre solution.** Cela accélère les performances pour nos clients et améliore l'impact énergétique et environnemental sur nos centaines de milliers d'utilisateurs. En 2021, le temps de chargement moyen a été amélioré de 22% ;

- Nous n'utilisons que des logiciels SAAS chez Lemon Learning, hormis la suite Adobe pour notre Product Owner. L'un des avantages est que nous ne sommes pas dépendants d'OS pour accéder à ces services. Notre solution est également 100% SAAS;

- **Notre solution fonctionne en SAAS et se met à jour automatiquement .** Nous sommes donc toujours à jour pour tous nos clients, et assurons la rétrocompatibilité sur les anciens systèmes (OS et navigateurs) ;

- Notre extension est entièrement distribuée, ce qui rend la maintenance extrêmement simple et transparente pour nos clients ;

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

- En général, une application web typique consomme 202 µAh/s (microampère heure par seconde). Lemon Learning est optimisé pour être 5 fois plus léger en moyenne, soit 40 µAh/s. Cette différence est d'autant plus impactante par rapport à l'utilisation de vidéos E-learning qui consomment beaucoup plus d'énergie ;

- Actuellement, **Lemon Learning produit des biens 100% numériques,** les seuls déchets sont ceux générés par les employés. Le tri est systématiquement mis en place dans les locaux avec des poubelles séparées et nous avons notre propre politique interne sur le sujet ainsi qu'une formation de sensibilisation à l'arrivée des employés ;

2.7. Nos valeurs & engagements RSE

Les valeurs fondamentales de Lemon Learning sont la proximité avec le client, la recherche de l'excellence, la créativité et l'innovation, l'esprit d'entreprendre ainsi que l'engagement. Nos engagements en matière de RSE sont ambitieux :

- Être au plus près de nos clients;
- Trouver davantage de partenariats tels qu'Emmaüs Connect afin d'offrir l'accès à la formation aux plus démunis;
- Rechercher toujours une croissance durable et rentable;
- Affirmer notre vocation d'acteur socialement responsable et solidaire;
- Développer des actions environnementales significatives;

3. Références clients et éléments différenciant la concurrence

3.1. Références similaires à votre projet (contexte sectoriel et par typologie d'outil)

SOCIÉTÉ	SECTEUR	Nom des outils (éditeur ou outil maison)	Type d'outil	Nb d'utilisateurs	Type de licence
EIFFAGE / APRR	Construction	* Ivalua * Iodace *** Workday** *** 5 outils maison**	*** Achat** *** Gestion** * SIRH * Gestion * Outil de GTA	70 000	Corporate
Verallia	Industrie	*Prisma * **Ivalua**	***Outil maison** ***Outil achat**	150	Licences
Norauto	Automobile	*** 3 outils maison** * Cornerstone * SmartRH * Openbravo	*** Gestion** * Encaissement * SIRH *Intranet	20 000	Corporate
Total	Energie	*** SAP**	*** Achat**	500	Licences

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Otis	Industrie	*** FRS** * Dynamics *Workday * Service Now	*** Achat** *** CRM** * SIRH * Ticketing	3000	Corporate
OMS	Public	*** 2 outils maison** * Salesforce * Service Now * Microsoft 360	*** Gestion** * CRM * Ticketing * Collaboratif	10000	Corporate
Metro	Grande distribution	*** 2 outils maison** * Cornerstone * DISH *** SAP SRM** * Gedfi	* **Gestion** * SRM * SIRH *** ERP** * CRM	50000	Corporate
Dalkia	Energie	*** Ivalua**	*** Achat**	100000	Corporate
Sergic	BTP / Immobilier	*** Outil maison**	*** Gestion**	500	Licences
Schneider Electric	Energie	* Synertrade	*** Achat**	1000	Licences
Union des Caisse de France	BTP	*** Outil Maison**	*** Gestion**	100000	Licences
Bouygues Construction	Construction	*** Outil maison**	*** Gestion**	100	Licences
SEQENS (France Habitation)	BTP	* Figo (Lucca) * Easyware *E-temptation (Horoquartz) * SSRS (Microsoft) * Winlassie (Gamma Software) * 3 outils maison	* Honoraires professionnels * Gestion * Gestion * Gestion technique des biens * QHSE *** Outils maison : Intranet et support**	1500	Corporate
Stellantis	Automobile	* Salesforce *** Pièce-auto**	* CRM *** Outil maison**	100000	Licences

Il est possible de consulter des interviews de nos clients sur notre site web :
=> https://lemonlearning.com/fr/clients

Vous retrouverez ainsi le retour d'Otis, Intersport, Sequens, Randstad, Nexity etc.

Le retour d'APRR est aussi pertinent dans le cadre de vos projets :
Leslie Bertaut, Dir. Achat : https://www.youtube.com/watch?v=a1E__98yzQc

Coordonnées : leslie.bertaut@aprr.fr - 06 13 39 49 24

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

3.2. Etude de cas

3.2.1. Rétrospective du Poc Plastic Omnium - PES / DWS

Le POC Plastic Omnium a été réalisé sur les outils suivants:

- PES - Plant Execution System
- DWS - Digital Work Station

Le contexte : La division CES nous a sollicités en Décembre 2023 pour mettre en place un Poc sur les outils DWS et PES. Il avait plusieurs enjeux sur la prise en main et l'adoption de ces outils.

Pour l'outil DWS, il y a un enjeu de déploiement à grande échelle pour 40 usines et donc l'on-boarding utilisateurs va devenir un point essentiel.

De plus, nous avons noté un enjeu sur l'accélération de la prise en mains de cet outil. En effet, il a été constaté que la phase d'apprentissage à l'outil est assez longue et repousse donc le moment où les utilisateurs sont opérationnels.
Enfin, l'interface de l'outil et les process associés sont jugés complexes et pas users-friendly pour les utilisateurs ce qui accentue les mauvaises saisies et les demandes supports.

Pour l'outil PES, il a été mis en avant que la documentation de formation sur l'outil était compliquée à maintenir à jour et peu consultées. De plus, l'on-boarding sur cet outil est aujourd'hui très limité. Et enfin le support applicatif est souvent sollicité pour les mêmes questions.

La démarche : La durée du Poc était de 12 semaines pour 30 licences utilisateurs et administrateurs inclus. Aurélie la cheffe de projet dédiée a coordonné la gestion de projet avec les équipes CES et DWS. Une formation à notre outil a été faite afin que les équipes deviennent autonomes sur Lemon learning et puissent créer eux-mêmes des guides :

- PES : 5 guides et 1 infobulle ont été créés
- DWS : 9 guides et 2 lanceurs rapides

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

3.2.2. Cas client : Eiffage

Lemon Learning est aujourd'hui déployé sur les outils suivants :

- Ivalua
- Workday
- Lodace Sourcing
- PRC
- APRR

Contact : Julien Blazy - Directeur Méthodes et Performance - julien.blazy@eiffage.com

Le projet en quelques chiffres :

- Date de début du projet : Juillet 2019
- Type de licences : Corporate
- Nombre d'utilisateurs : 15000 utilisateurs
- Nombre de projets : 5

Détail du projet : Eiffage est un groupe de construction mondialement connu avec une effectif de plus de 66000 salariés. Eiffage collabore avec Lemon Learning afin de créer une dynamique d'apprentissage centrée groupe. Lemon Learning est déjà déployé sur 6 outils. Eiffage a pour objectif que Lemon Learning devienne un référentiel de formation en temps réel pour ses collaborateurs. Les enjeux majeurs sont d'assurer un onboarding de qualité en poussant la pratique de Lemon dès l'arrivée chez Eiffage, d'avoir un système de communication à la fois généralisé et localisé par pôle d'activité et d'augmenter de manière générale la productivité en faisant diminuer les demandes supports.

Lemon Learning a tout d'abord été déployé sur un outil Achat. Après la réussite de ce premier lancement, Lemon a travaillé en étroite collaboration avec différents départements pour lancer de nouveaux projets : outil RH, outil de paie, outil de gestion de portefeuille, outil de reporting.

Partie technique : Le déploiement de l'outil Achat s'est fait par intégration directe ce qui permet de récupérer de nombreuses données pour réaliser une différenciation pédagogique très précise. L'objectif étant que chaque pôle puisse envoyer des notifications pushs à des populations particulières.

Les autres projets ont été déployés par extension de navigateur et par SSO. En effet, l'intégration directe demande une autorisation de l'éditeur, ce qui n'est pas toujours possible. Les équipes techniques Lemon Learning ont donc répondu à un cahier des charges sécurité et architecture pour valider ce nouveau mode de déploiement. Le déploiement a eu lieu en février 2020.

Etat des lieux : A ce jour, tous les contenus sont disponibles sur les environnements de production. Chaque équipe projet d'Eiffage a été formée pour être autonome dans la création et la modification des contenus. Lemon Learning réalise de nombreux audits afin de pouvoir suivre l'utilisation de l'outil et pour proposer une expertise et des conseils sur une vision long terme. Lemon Learning est enfin très à l'écoute des demandes d'évolutions faites par Eiffage afin de répondre aux nouveaux enjeux de formation des collaborateurs.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

3.2.3. Cas client : Seqens (ex : France Habitation)

Lemon Learning est aujourd'hui déployé sur les outils suivants :

- Colibri
- Cleemy
- E-temptation
- SSRS
- OnWay Fournisseur
- WinLassie
- Portail GLPI
- Intranet Ydendity
- Be Connect
- DataGalaxy

Contact : Saberth Segiri - Responsable Centre de Services et Assistance Utilisateurs saberth.seghiri@seqens.fr

Le projet en quelques chiffres :

- Date de début du projet : Juillet 2019
- Type de licences : Corporate
- Nombre d'utilisateurs : 1500 utilisateurs

Les enjeux du client : Seqens, filiale immobilière d'Action Logement est un acteur majeur du logement social en Île-de-France. Avec un son nombre important de collaborateurs et d'outils, notamment dans le domaine de la sur la gestion immobilière, Seqens collabore avec Lemon Learning afin d'accompagner les utilisateurs sur l'ensemble de leurs process. Lemon Learning est ainsi présent sur un panel de 10 outils qui sont gérés par la Direction des Systèmes d'Information et des Usages Numériques notamment par le responsable du Centre de Service et Assistance Utilisateurs et le Chargée De Mission Formation Informatique. Cette aide généralisée facilite l'adoption aux logiciels et les utilisateurs d'un outil à un autre savent qu'ils peuvent compter sur leur outil d'aide.

La démarche : Le chef de projet Lemon Learning a travaillé avec la Direction des Systèmes d'Information et des Usages Numériques afin de comprendre les besoins utilisateurs et de faire une proposition de contenus adaptée. Grâce aux formations prodiguées par Lemon Learning, Seqens a pu réaliser efficacement les contenus. Seqens est désormais autonome sur sa conception et gère au quotidien une dizaine de projets Lemon Learning sur leurs outils. Nos équipes sont présentes pour faciliter l'utilisation de l'outil, et apporter en permanence l'expertise nécessaire pour répondre aux enjeux de Seqens qui évoluent avec le temps.

Technique : La préparation technique a été réalisée en parallèle de la conception afin de déployer au moment le plus adapté l'extension Lemon Learning. Seqens utilise la SSO pour authentifier ses utilisateurs et leur proposer du contenu approprié grâce à un système de groupes d'utilisateurs.

Les résultats obtenus : Les utilisateurs profitent actuellement de contenus pertinents sur 10 outils. Les demandes de support ont chutées. Le taux de rétention des informations a quant à lui augmenté. Seqens a fait le choix d'une licence corporate afin de ne pas être limité dans le nombre de ses outils, donnant ainsi à tous l'opportunité se former quotidiennement.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

3.2.4. Cas client : Metro

Lemon Learning est aujourd'hui installés sur les outils suivants :

- Dish (Outil de création de sites pour les restaurants)
- Cornerstone
- SAP SRM
- Devis et Contremarque
- Matrix 42

Contact: Olivia Zumkeller Vincent - Responsable Domaine Services IT Utilisateur Olivia.Zumkeller-Vincent@METRO.FR

Le projet en quelques chiffres :

- Date de début du projet : Juillet 2021
- Type de licences : Corporate

Les enjeux du client : Metro est un client arrivé chez Lemon Learning en juillet 2021, la DSI chez Metro a tout d'abord souhaité "tester" la solution lors du déploiement du nouvel outil comptable : Gedfi Lucy. L'enjeu était alors d'accompagner les utilisateurs à la prise en main de l'outil. Début 2022, il a été décidé par Metro de déployer Lemon Learning d'autres outils, aujourd'hui la solution **Lemon Learning accompagne les collaborateurs Metro sur 5 outils et 2 nouveaux déploiements sur deux outils sont prévus fin 2023.**

Outil Dish : Accompagner les vendeurs Metro qui présentent l'outil DISH à leurs clients et également d'accompagner ces derniers lors de leur navigation en autonomie.

Outil Cornerstone : Enjeux en quelques lignes apportera des informations précises à des emplacements identifiés par les tooltips notamment, puis des guides sur les procédures plus longues.
La démarche : Lemon Learning s'est chargé de la création des 10 premiers contenus sur LUCY-GEDFI. Nous avons formé l'équipe de concepteurs interne à notre solution afin de les rendre autonomes dans la conception et la gestion du projet depuis notre back-office. Deux personnes au sein de la DSI créent du contenu à temps plein, elles sont accompagnées par un concepteur pédagogique dédié lors de points hebdomadaires de co-conception. D'un point de vue technique, nous avons travaillé avec la DSI de Metro pour déployer le player dès le premier projet sur l'ensemble des postes des collaborateurs de Metro France, ce qui simplifie tous les projets futurs.

Les collaborateurs se connectent au player de manière anonyme, ce qui est complètement transparent pour eux et augmente ainsi sensiblement l'utilisation de Lemon Learning.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Les résultats obtenus

- +10 000 utilisateurs utilisent l'outil Lemon Learning
- Maîtrise des coûts de change et formation
- Maîtrise des coûts de support
- Réduction de 80% des tickets d'incidents
- Gains de productivité pour les équipes de chez METRO
- Amélioration de la communication vers les entrepôts
- Augmentation de la satisfaction des utilisateurs (suite à l'envoie d'un questionnaire)

4. Éléments différenciant avec la concurrence

4.1. Axes de différenciation Lemon Learning

En synthèse, ci-dessous les grands axes de différenciation par rapport à nos concurrents :

Produit

- Fiabilité et stabilité du produit
- Sécurité - (responsable RRSO + hébergement en France)
- Compatibilité multi-outils
- Coût (pas de coût additionnel à prévoir)
- Commodité : Intégrations multi projets / industrialisation des process
- Ergonomique et intuitif
- Simplicité et autonomie pour les administrateurs (no code)
- Back office structuré pour des multi-projets
- Road-map produit enrichie : 30% de notre CA est accordé à l'innovation chaque année

Projet

- Support illimité
- Chef de projet dédié qui vous accompagne tout au long du projet
- Culture de proximité client
- Disponibilité et Réactivité - Réponse rapide
- Large expertise sur la conduite du changement
- Large effectif en France et équipes multi-langues
- Stabilité des équipes : Nos chefs de projet ne changent pas
- Support en Français ou dans la langue de votre choix
- Efficacité sur l'accompagnement multi-projets

Expérience et expertise

- Simplicité à prendre en main
- Leader en France
- 120 clients (spécialisation pour les grands comptes)
- Capacité à déployer la solution sur tout le SI des clients : 60 clients en licences Corporate (outils illimités)
- Business model adapté aux grands groupes (multi-outils) et flexible
- Stabilité financière / Autofinancé et rentable depuis sa création
- Multi secteurs - Industrie, BTP, Banque, Assurance, Service…
- Expertise sur plus de 80 outils du marché et savoir faire pour s'adapter aux outils maison de nos clients

4.2. Éléments différenciant face à WalkMe

Notre solution s'adresse principalement à des Grands Comptes ayant à cœur de former des milliers de salariés que ce soit en France ou à l'international. Notre solution est ainsi conçue pour être applicable sans contraintes géographiques ou économiques.

WalkMe est aujourd'hui notre principal concurrent qui se distingue principalement par de belles références clients américaines et des prix plus élevés que Lemon Learning. Il s'agit d'une entreprise israélo-américaine, pouvant donc poser des questions sur l'hébergement des données, la souveraineté et les réglementations européennes. Lemon Learning est une société française, qui opère principalement en Europe et est soumise aux exigences réglementaires européennes, notamment en termes de RGPD et hébergement de la donnée (serveurs Lemon Learning en France et RGPD compliant).

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

En ce qui concerne le niveau de service en Europe, il est peu probable que vous ayez un CSM dédié de Walkme en Europe car leurs équipes ne sont pas situées en France. Ils s'appuient principalement sur des partenaires tels que des sociétés de conseil. Le risque pour un client comme Plastic Omnium est le manque d'autonomie sur le projet et la création de contenus, ainsi que les coûts de support/service qui viendraient s'ajouter aux coûts des licences. En comparaison Lemon Learning a un chef de projet dédié pour chaque client qui peut être joint par téléphone et par email, vous avez un support direct d'experts internes et il n'y a pas de limite car nous facturons le support dans les licences donc pas de coûts supplémentaires. Nous travaillons en anglais, français, italien, allemand ou espagnol.

Techniquement, la solution WalkMe est avancée, mais la plupart de leurs clients n'utilisent pas tout le potentiel (ce qui signifie que vous payez pour des fonctionnalités qui ne sont pas utilisées). De plus, la partie éditeur semble être difficile pour certains de leurs clients qui se tournent vers Lemon Learning pour plus de simplicité et d'autonomie.
La formation pour maîtriser leur outil dure environ 2 semaines, alors qu'il vous faut 4,5 heures pour maîtriser Lemon Learning. Lemon Learning se concentre vraiment sur l'essence de l'adoption numérique et ses 3 piliers (Analyse, Adoption, Automatisation) et se dédie aux grandes entreprises (flexibilité, adaptation à la structure de l'entreprise...), ce qui se reflète dans les fonctionnalités (nous offrons le meilleur back-office multilingue pour gérer des projets globaux, et ce n'est pas un coût supplémentaire comme chez d'autres concurrents). Techniquement, vous pouvez faire la même chose qu'avec Walkme mais sans la technicité (par exemple si vous avez des conditions dans vos guides, Walkme a des booléens alors que Lemon Learning a juste du texte et des menus déroulants pour que n'importe qui puisse créer du contenu).

Enfin, en ce qui concerne les prix, lorsque vous regardez Walkme et Lemon Learning, vous pouvez vous attendre à une différence de 30 %, si ce n'est plus, sur les licences. Pourquoi ? Lemon Learning compte 70 employés à ce jour et est 100% indépendant des investisseurs, ce qui signifie que nous n'avons pas d'obligation financière et que nous avons des prix plus flexibles.

Différenciation	Lemon learning	walkme
Société	Française	Israélo-Américaine
Typologie clients	ETI, Grands groupes	Editeurs logiciels et Très Grands groupes
Prix	€€	€€€
Intégration de l'outil	Peu complexe et industrialisée	Très complexe
Équipe projet	30 personnes en France	1 personne en France
Support client	1 chef de projet dédié, support illimité	Ticketing et support générique
Données hébergées	France	USA
Langue support	FR, EN, DE, IT, ES	EN
Système de traduction	Évolué et automatisé	Clients non satisfaits
Création de contenus	Simple et facile à maintenir	Demande des compétences techniques, complexe à prendre en main
Financement	Autofinancée et rentable depuis sa création	Côté en bourse, pas rentable

5. Présentation de la Solution

Comme souhaité dans le cahier des charges, nous avons complété l'annexe "exigences fonctionnelles"

5.1. Présentation générale de la Solution

La solution Lemon Learning est un « Assistant virtuel » embarqué qui permet :

- D'**interagir** directement avec les utilisateurs dans leurs outils en production (**Player**)
- De **créer** et de mettre facilement à jour des contenus de formation (**Éditeur**)
- D'**administrer** des milliers d'utilisateurs en quelques clics et d'analyser les retombées de ses projets (**Back-Office**)

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

1/ LE PLAYER LEMON LEARNING

Le Player Lemon Learning permet aux utilisateurs d'accéder à une bibliothèque de contenus accessibles 24h/24 et 7j/7 afin de se former en situation réelle sur leurs outils du quotidien. Les utilisateurs sont ainsi guidés pas-à-pas et disposent de l'information dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. Le Player Lemon Learning s'ajoute en surcouche du logiciel en production, afin de guider les utilisateurs directement dans l'outil sur lequel ils se trouvent.

Caractéristiques principales :

- Bibliothèque de guides disponible 24/7
- Barre de recherche rapide
- Guides, infobulles, validateurs de données et notifications push.

2/ L'ÉDITEUR LEMON LEARNING

L'éditeur Lemon Learning permet aux administrateurs de Lemon Learning (équipes projet, équipes formation, etc.) de créer des contenus personnalisés (guides, infobulles, pushs, validateurs de données, etc.) de façon simple et rapide : aucune connaissance technique n'est requise. Tout comme le Player, il vient s'ajouter en surcouche du logiciel en production afin de créer des contenus contextualisés, sur la base des informations et champs présents sur la page.

Caractéristiques principales :

- Outil de création en plus du logiciel
- Personnalisation du contenu : position sur la page, mise en forme, insertion de médias, etc.

3/ LE BACK-OFFICE LEMON LEARNING

Le back-office Lemon Learning est l'interface d'administration qui permet à la fois de gérer les utilisateurs et les différents projets : paramétrage des accès, création de parcours de formation, paramétrage des pushs, etc. Il permet également de suivre l'interaction des utilisateurs avec la solution grâce à des statistiques avancées.

Caractéristiques principales :

- Tableau de bord de gestion multi-projets
- Gestion des utilisateurs
- Gestion des cours de formation
- Traduction automatique ou manuelle
- Statistiques d'utilisation de Lemon Learning

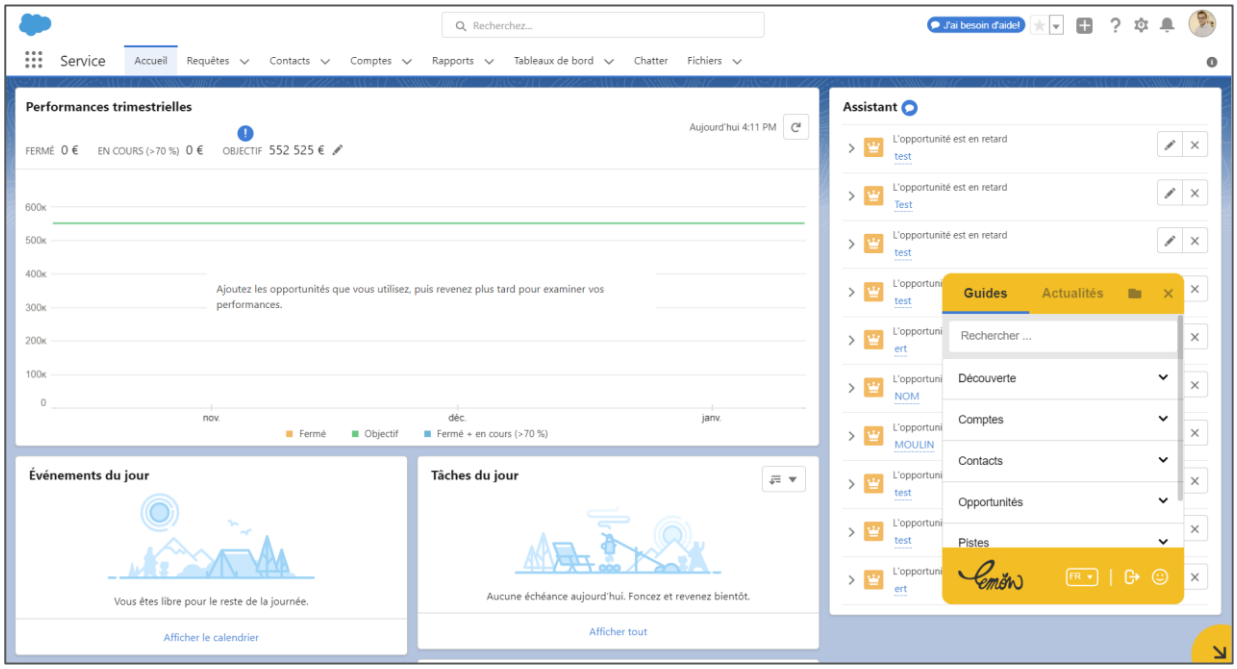
5.2. Description des fonctionnalités de la Solution

5.2.1. Le Player Lemon Learning

Les contenus interactifs de Lemon Learning sont des **modules de micro learning intégrés directement dans le logiciel** en situation réelle. L'utilisateur apprend par la pratique, guidé par des bulles informatives qui lui indiquent où cliquer et les actions à réaliser au fur et à mesure du processus. Les contenus permettent aux utilisateurs de mieux appréhender l'outil en **les guidant pas à pas** et en **poussant des informations supplémentaires à des endroits pertinents dans l'outil.** L'aide de Lemon Learning est disponible à tout moment pour l'utilisateur s'il en ressent le besoin, mais elle n'est pas intrusive (bulle en bas à droite de l'image ci-dessous) :

L'aide Lemon Learning est disponible à tout moment pour l'utilisateur s'il en ressent le besoin, mais elle **n'est pas intrusive** (bulle en bas à droite de l'image ci-dessous) :

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80



D'autres types de contenus interactifs peuvent être poussés à différents endroits dans l'outil et à différents moments grâce aux infobulles, validateurs, lanceurs rapides, lanceurs intelligents et aux pushs. Les utilisateurs apprécient notamment :

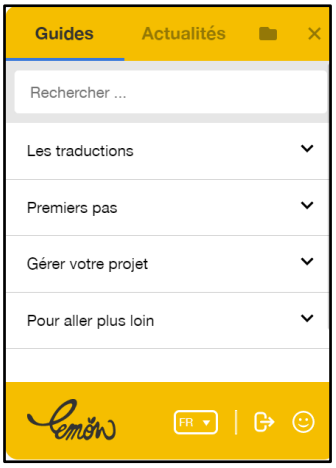
- L'apprentissage en situation réelle ;
- La disponibilité à tout moment ;
- Le format Micro Learning ;
- L'ergonomie de la solution ;

➢ [La bibliothèque de guides interactifs]

L'utilisateur peut avoir accès à du contenu interactif de différentes manières :

- Il peut accéder aux guides interactifs depuis le Player **(bibliothèque de guides interactifs** hébergée la bulle et disponible à n'importe quel endroit sur l'outil et à tout moment) ;
- Recherche par mot-clé ;

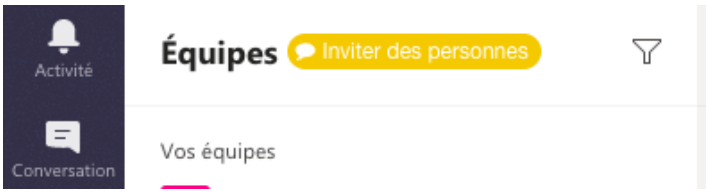
En cliquant sur l'onglet Guides, vous verrez apparaître l'ensemble des contenus de formation disponibles sur l'outil où vous vous situez. Ces contenus peuvent être lancés autant de fois que nécessaire.



DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

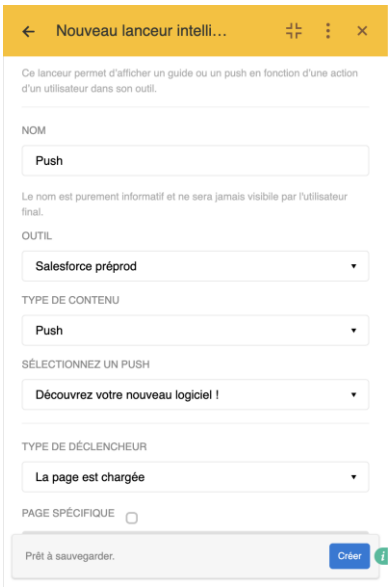
➢ **Les Lanceurs rapides**

Les lanceurs rapides permettent de lancer un guide directement depuis votre outil sans passer par le Player. Ils se matérialisent sous la forme d'une infobulle. En cliquant dessus, l'utilisateur pourra lancer un guide sans le rechercher dans son Player.



➢ **Les Lanceurs intelligents**

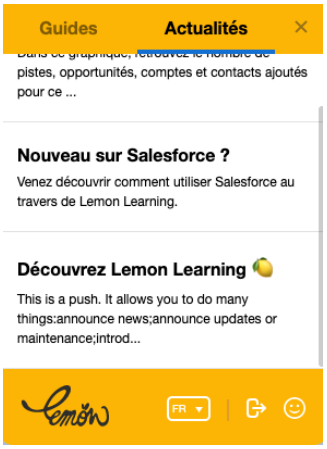
Les lanceurs intelligents permettent de lancer automatiquement des guides ou des pushs sans action par l'utilisateur. C'est un bon moyen pour mettre en avant certains de vos contenus pédagogiques de façon automatique ou des changements de process impactant nécessitant une prise en compte rapide de la part de l'ensemble des utilisateurs finaux de votre entreprise.



DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

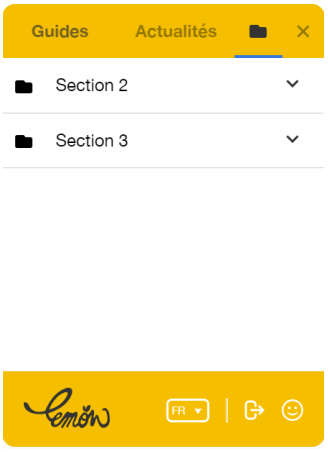
➢ **L'Actualité**

En cliquant sur l'onglet « Actualités », vous verrez apparaître les dernières communications de votre administrateur. Ces actualités peuvent vous inviter notamment à découvrir des nouvelles fonctionnalités ou des nouveaux contenus de formation.



➢ **La Bibliothèque de fichiers**

En cliquant sur l'icône sous forme de document en haut à droite du Player, vos collaborateurs pourront retrouver tous les fichiers (images, vidéos, documents PDF, etc.,.) mis à leur disposition et en rapport avec leurs métiers ou outils en question. Par exemple, des workflows de validation, un système hiérarchique, de la documentation venant compléter des guides interactifs, des vidéos de formation métier en rapport avec l'outil. L'idée étant de centraliser l'information disponible pour le collaborateur dans le Player quel que soit le type de contenu (guides, messages de communication, documentation).



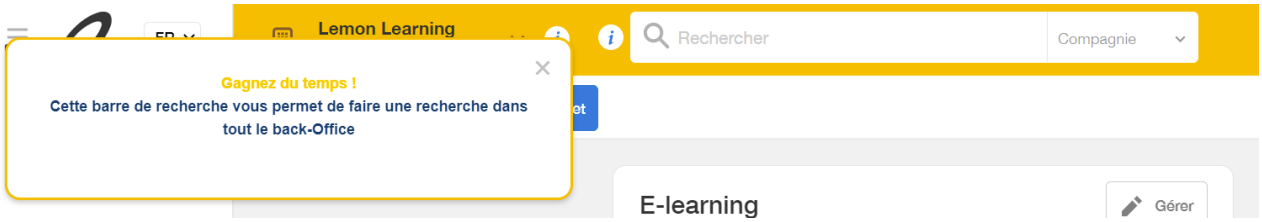
➢ **Les demandes de support**

En cliquant sur l'icône sous forme de smiley en bas à droite du Player, vos collaborateurs pourront adresser leur demande de support aux administrateurs de la solution. Le mail du destinataire des demandes de support peut être modifié pour chaque projet depuis le Back Office.

➢ **Les Informateurs ou Tooltips**

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Les informateurs permettent d'afficher des informations de type « infobulles » où vous le souhaitez dans l'outil. Ces infobulles sont entièrement personnalisables et peuvent se déclencher en fonction des actions utilisateurs. Les infobulles peuvent également lancer des guides. Il est possible d'y intégrer vos contenus comme du texte, des images/GIF, des vidéos et même des fichiers.

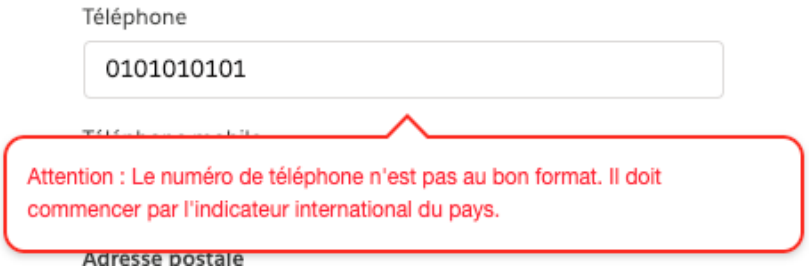


➢ **Les Validateurs de données**

La fonctionnalité de « validateurs de données » (ou data checker) vous permet de :

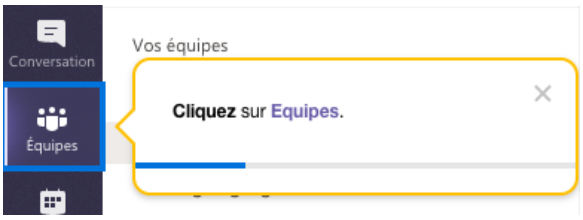
- Vérifier des données saisies et leur format et d'afficher un message d'erreur si celles-ci sont erronées ;
- Paramétrer des champs selon vos règles métiers ;

Les validateurs de données sont invisibles pour l'utilisateur au premier abord. C'est uniquement lorsque l'utilisateur saisit une donnée erronée que la bulle contenant le message d'erreur s'affiche. Il existe déjà un grand nombre de validateurs prédéfinis, néanmoins il est possible grâce à l'éditeur de créer très facilement des validateurs personnalisés selon vos règles et vos spécificités en termes de format.



➢ **Avancée**

L'utilisateur **peut voir son avancée** dans le guide interactif et dans son apprentissage grâce à la barre bleu d'avancée située à chaque étape d'un guide. Il est également possible de mettre en pause un guide et de reprendre la lecture où l'on s'est arrêtée.



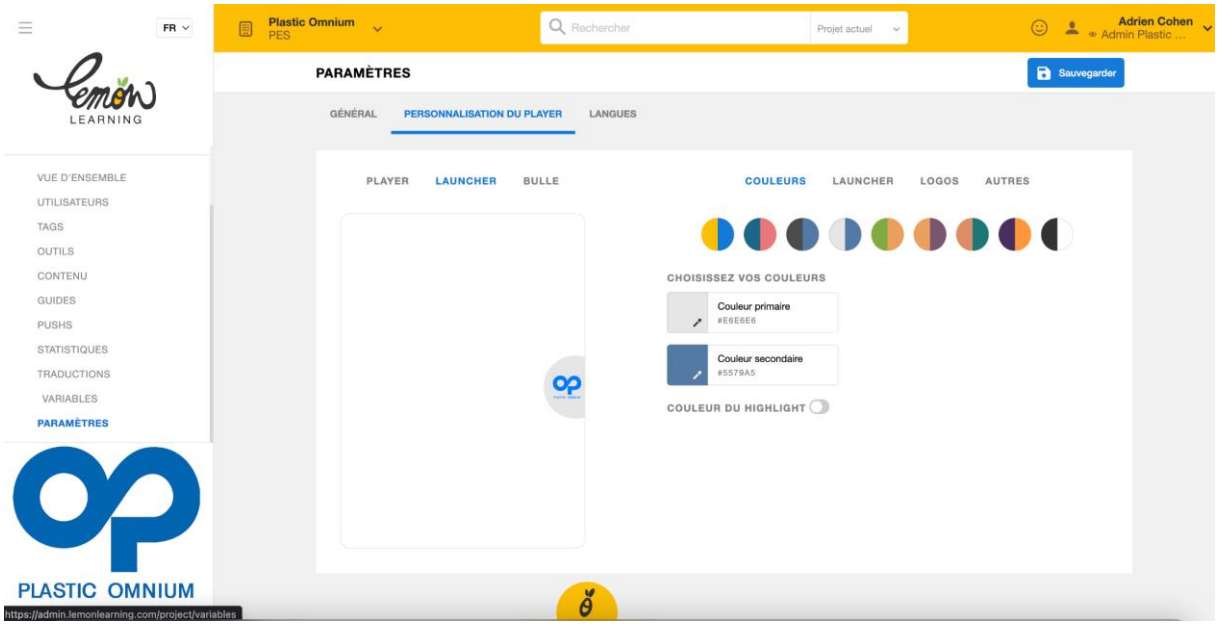
➢ **La personnalisation de l'expérience utilisateur**

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Le design du Player, de son logo et de l'ensemble des contenus sont entièrement personnalisables (voir les exemples dans les images ci-dessous). Il est par exemple possible :

- De choisir vos propres couleurs selon votre charte graphique (code Hexa) ;
- De choisir la position du Player à l'écran ;
- De choisir la possibilité pour l'utilisateur final de déplacer le Player ;
- De choisir la forme du Player ;

Il est également possible de totalement remplacer le logo Lemon Learning présent dans les étapes d'un guide par le logo de Plastic Omnium, moyennant une contrepartie financière (Option Marque Blanche).

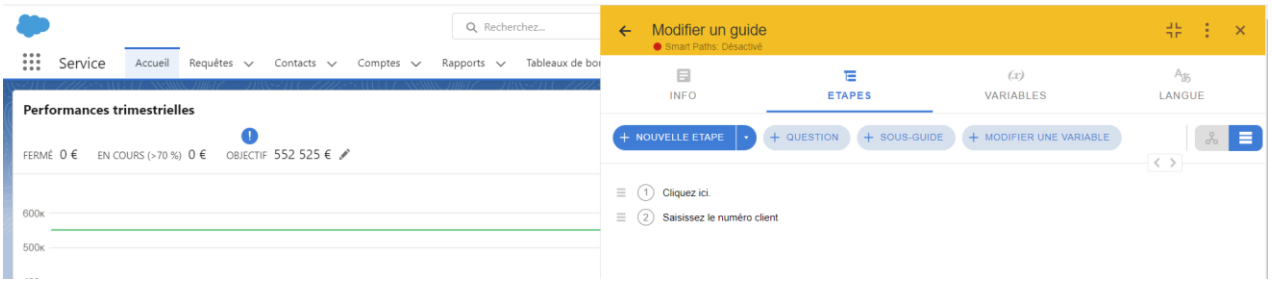


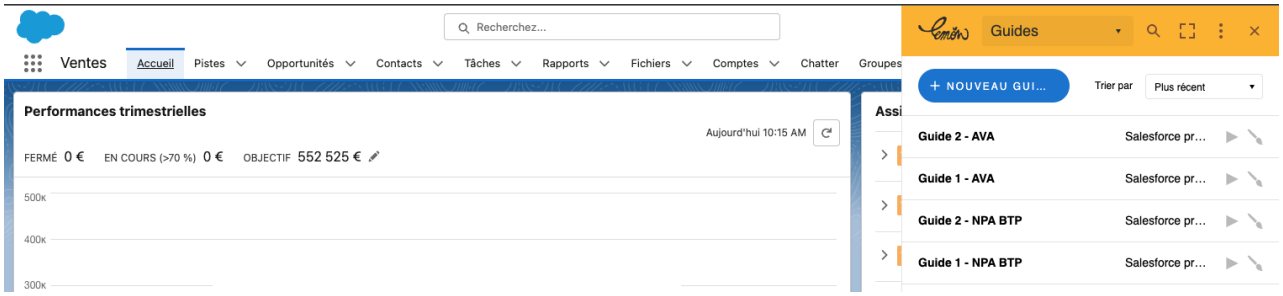
5.2.2. L'Éditeur de Lemon Learning

L'Éditeur de Lemon Learning a une interface user-friendly. Disponible depuis tous les navigateurs (excepté Safari) et permet de créer des contenus interactifs rapidement et très simplement. L'éditeur s'affiche sous la forme d'un volet en surcouche qui apparaît sur le côté droit de l'outil, vous permettant de créer chaque étape de votre guide, une par une, et de visualiser un aperçu en temps réel.

L'éditeur de Lemon Learning a été développé de façon à ce qu'**aucune connaissance technique** ne soit nécessaire pour créer du contenu interactif.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

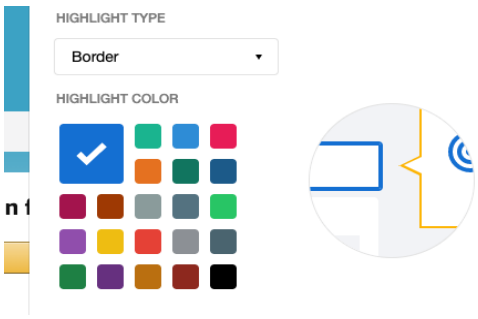


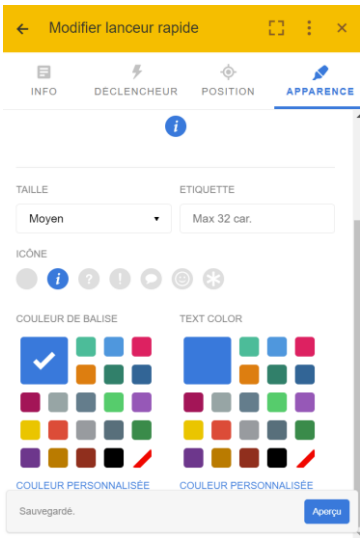


➢ Création des contenus interactifs personnalisables

La solution Lemon Learning présente une interface éditeur **intuitive, épurée et centrée sur l'expérience utilisateur.** Celle-ci répond aux besoins métier d'une navigation rapide et d'une utilisation quotidienne facilitée pour les équipes administratives :

- Modification de la taille de vos images directement depuis l'éditeur ;
- Positionnement du texte plus précis (en haut, à gauche etc.,) ;
- Placement de votre bulle plus précise en fonction de votre cible dans la page ;
- Modification de la couleur des bordures des bulles ;
- Modèles pré-créés pour les étapes d'introduction et de conclusion ;
- Mise à disposition d'une galerie de pictogrammes ;

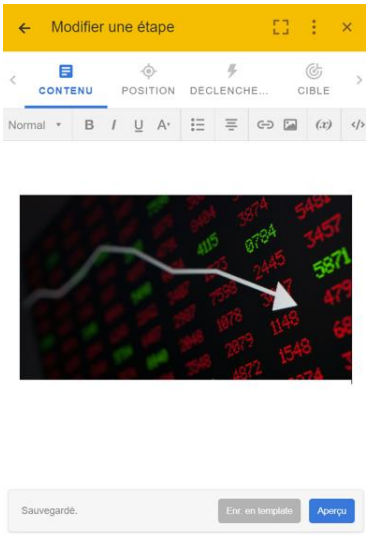




DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

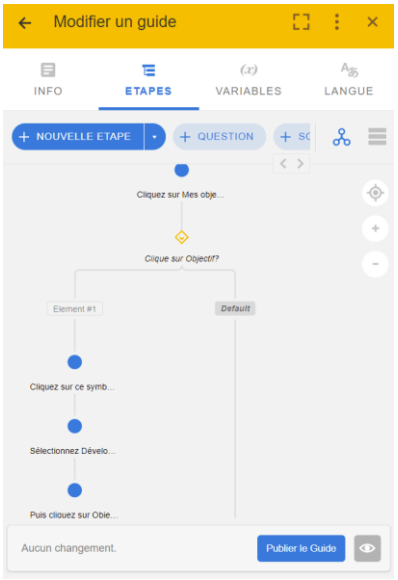
Les guides peuvent également être personnalisés en fonction de vos besoins :

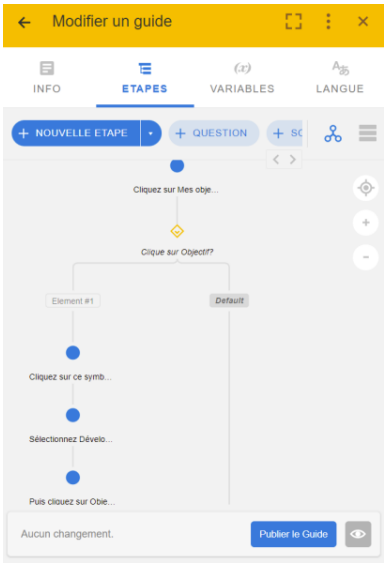
- Ajout d'images ou de GIF ;
- Ajout d'une vidéo (ex : vidéo pour introduire et définir un concept) ;
- Ajout d'un formulaire en fin de contenu ;



➢ Les guides conditionnels

Les contenus de Lemon Learning s'adaptent au contexte et aux actions prises par vos utilisateurs, et permettent de personnaliser vos formations. Les guides conditionnels permettent notamment de poser une question à l'utilisateur afin de personnaliser la suite de son accompagnement sur un processus donné (exemple : voulez-vous continuer sur un autre processus ou terminer le guide ?)





DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

➢ **Les Variables**

Les variables sont des valeurs que vous allez pouvoir appeler dans vos guides. Il existe 4 types de variables :

- Les « variables globales » : email, noms, projets et profils. Ces quatre variables sont créées par défaut pour tous nos clients. Lorsque ces variables sont appelées, elles vérifient et renvoient l'adresse email, le nom de l'utilisateur, le nom de votre projet ou le nom du profil en se basant sur les données de l'utilisateur connecté au Player;

- Les « variables de compagnie » : elles pourront être appelées dans chaque contenu de chaque projet de votre compagnie;

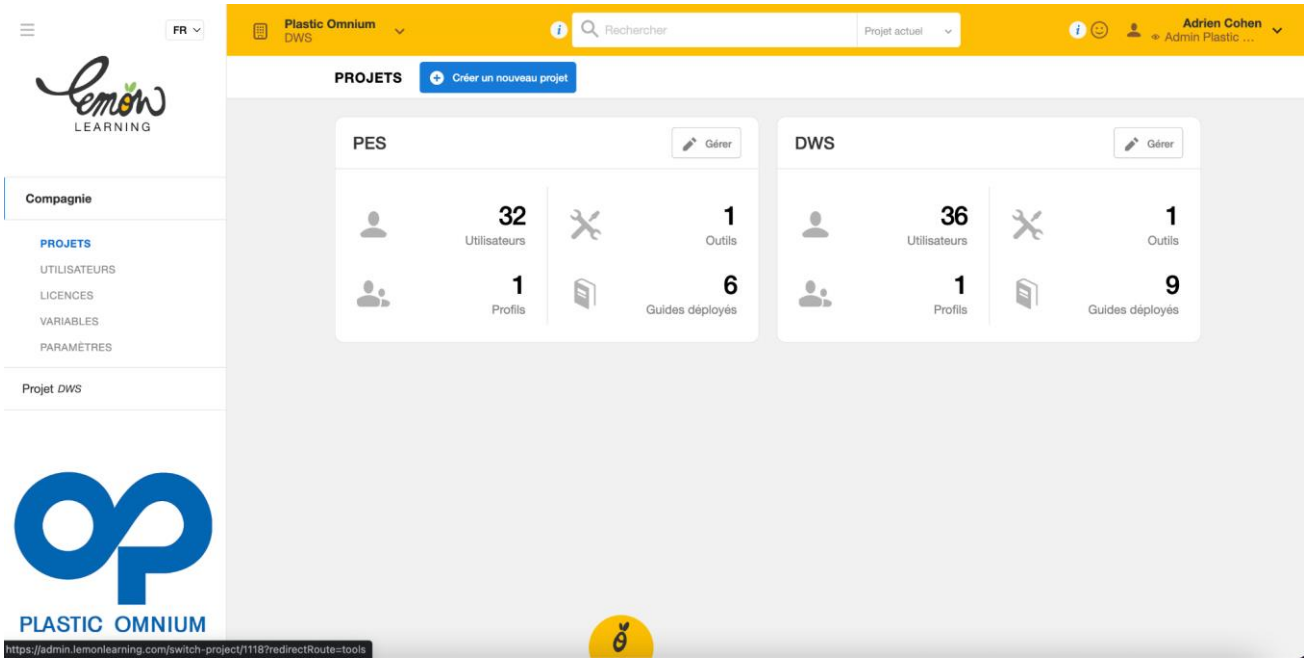
- Les « variables de projet » : Elles pourront être appelées uniquement dans les guides faisant partie du projet dans lequel elles auront été créées;

- Les « variables de contenu » : Elles pourront être appelées uniquement dans le contenu dans lequel elles auront été créées.

5.2.3. Le Back Office de Lemon Learning

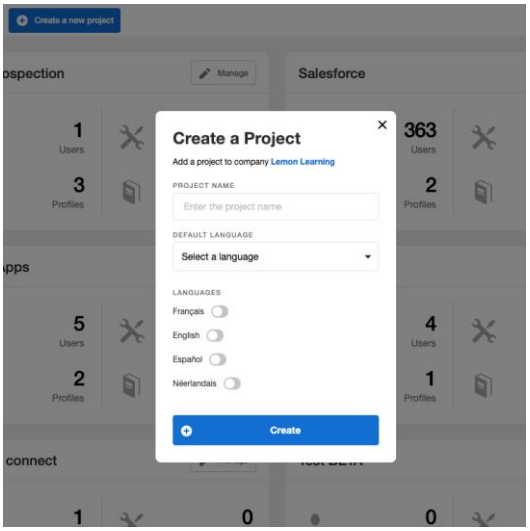
➢ **Gestion de projet industrialisée**

Le Back-Office de Lemon Learning **permet de déployer de nombreux projets de façon industrialisée** et d'administrer des milliers d'utilisateurs en quelques clics. Ce tableau de bord, intuitif et simple, permet d'avoir une vue d'ensemble de tous les projets en cours et d'administrer chacun des projets. Il permet ainsi d'avoir une vue du nombre d'utilisateurs par environnement, du type de profil et du nombre de guides déployés.



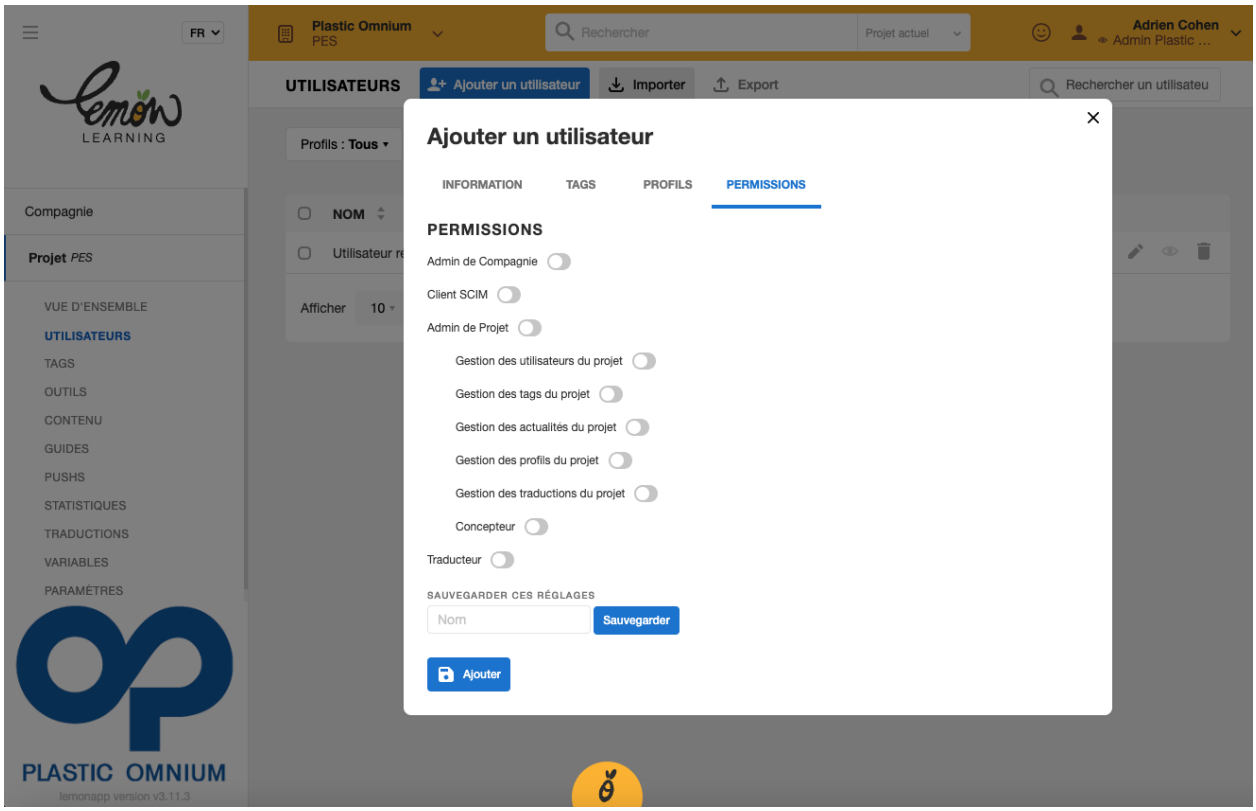
DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Vous pouvez également ajouter et déployer un nouveau logiciel sans redéployer l'extension :



➢ Granularité des accès administrateurs

La gestion des administrateurs des projets dans le back office permet une granularité des rôles afin de répartir les tâches et les accès de chaque acteur dans le projet (une personne pouvant avoir plusieurs rôles). Les différents rôles sont illustrés dans l'image ci-dessous et la capture d'écran.



DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Lorsque vous créez un utilisateur dans le back-office Lemon, vous devez définir ses permissions sur l'outil Lemon. Ci-dessous, retrouvez une brève explication pour chacun des rôles possibles :

- **« Étudiant »** : C'est le rôle que doivent avoir chacun de vos utilisateurs finaux. Ils n'ont accès qu'au Player Lemon et aux guides qu'il contient. Pour attribuer ce rôle, vous n'avez rien à cocher, il sera automatiquement attribué ;

- **« Traducteur »** : Le rôle de traducteur est LE rôle essentiel lorsque vous avez recours aux missions de traduction. Lorsque vous créez une mission, vous devrez désigner un traducteur pour cette mission et seules les personnes ayant le rôle Traducteur apparaîtront dans le menu déroulant. En tant que Traducteur, l'utilisateur n'a accès qu'à l'onglet Traduction (sauf si celui-ci se voit attribuer d'autres rôles) ;

- **« Gestion des Utilisateurs du Projet »** : Un utilisateur avec ce rôle peut gérer les utilisateurs de son projet. Il peut ajouter, supprimer, modifier les utilisateurs ;

- **« Gestion des Tags du Projet » :** Un utilisateur avec ce rôle peut gérer les tags de son projet. Il ne peut cependant pas les attribuer aux différents utilisateurs du projet ;

- **« Gestion des Pushs du Projet »** : Un utilisateur avec ce rôle peut gérer les Pushs pour son projet.

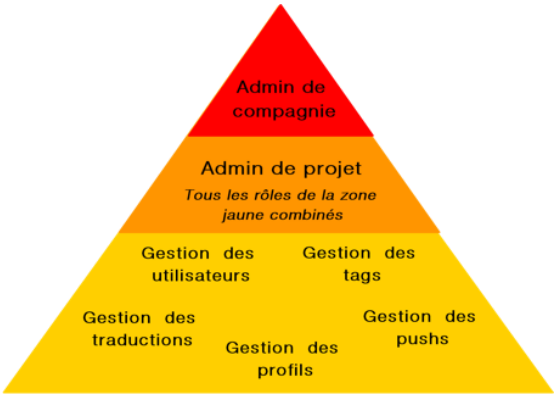
- **« Gestion des Profils du Projet »**: Un utilisateur avec ce rôle peut gérer les parcours de formation ; Il peut créer, modifier, supprimer les parcours de formation, mais il ne peut cependant pas les attribuer aux différents utilisateurs ;

- **« Gestion des Traductions du Projet »** : Un utilisateur avec ce rôle peut gérer les missions de traductions. Il peut les créer, les modifier, les supprimer, mais il ne peut cependant pas traduire lui-même les missions grâce à ce rôle. Pour cela, il doit avoir le rôle Traducteur ;

Vous pouvez combiner plusieurs de ces rôles si vous voulez attribuer plusieurs d'entre eux à une même personne. Si vous cochez tous les rôles, cela reviendra à ce que votre utilisateur soit Admin de Projet :

- **« Admin de Projet » :** En tant qu'Admin de Projet, vous avez accès à tous les rôles précédemment présentés ;

- **« Admin de Compagnie » :** Il a accès à TOUT ce qui se trouve sur Lemon Learning pour votre compagnie et il a les droits maximums. Il a accès à tous les projets de votre compagnie, ainsi qu'au détail des attributions de licences et aux paramètres de la compagnie.



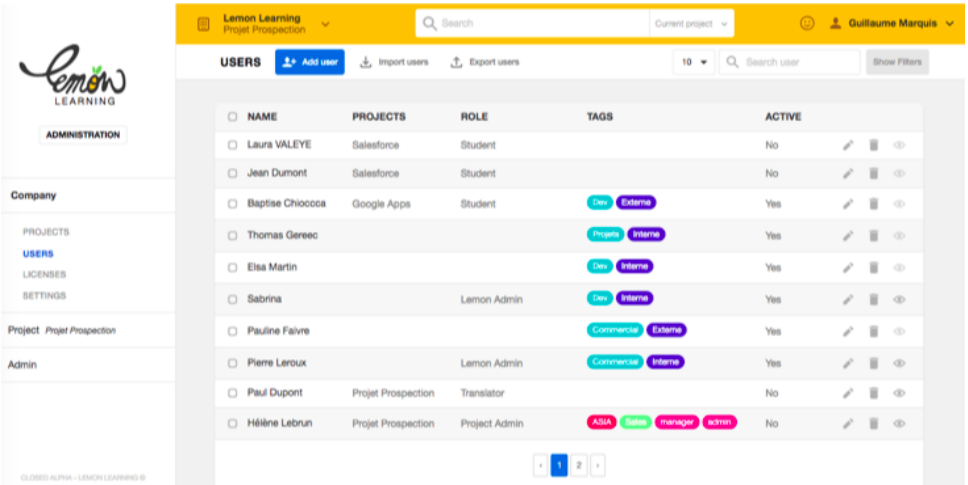
➢ [Gestion des utilisateurs et des profils]

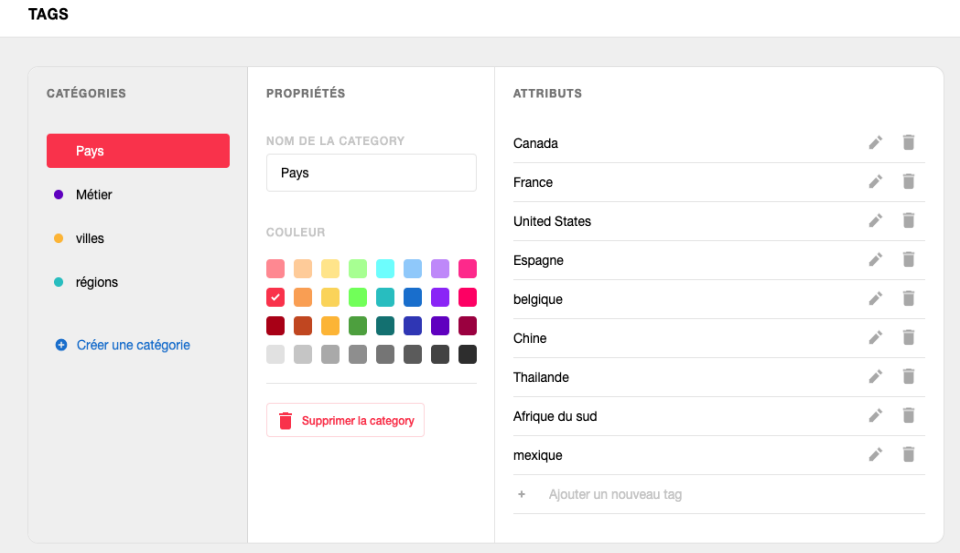
DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Le back-office permet également de répondre aux enjeux d'hétérogénéité des profils utilisateurs en diffusant du contenu personnalisé. Les utilisateurs finaux peuvent être regroupés en plusieurs profils, auxquels seront attribués des parcours. Ainsi, Lemon Learning permet **une différenciation pédagogique en fonction des profils utilisateurs.** Il est donc possible grâce au back-office de structurer et de diffuser du contenu spécifique à des populations ciblées d'utilisateurs.

Il vous est possible de réaliser une différenciation pédagogique grâce aux Tags (sous-groupes), qui sont des étiquettes que vous créez afin de les attribuer à vos utilisateurs afin de créer un moyen de différenciation et de regroupement supplémentaire. Ils vous seront utiles dans :

- L'envoi de push. Si vous ne souhaitez cibler que les utilisateurs ayant un certain tag ;
- Dans l'analyse de vos statistiques. Si vous souhaitez avoir des statistiques détaillées sur une population avec un tag précis;
- Dans l'attribution dynamique des profils. Si vous souhaitez que tous les utilisateurs ayant une certaine combinaison de tags accèdent à un profil de formation.





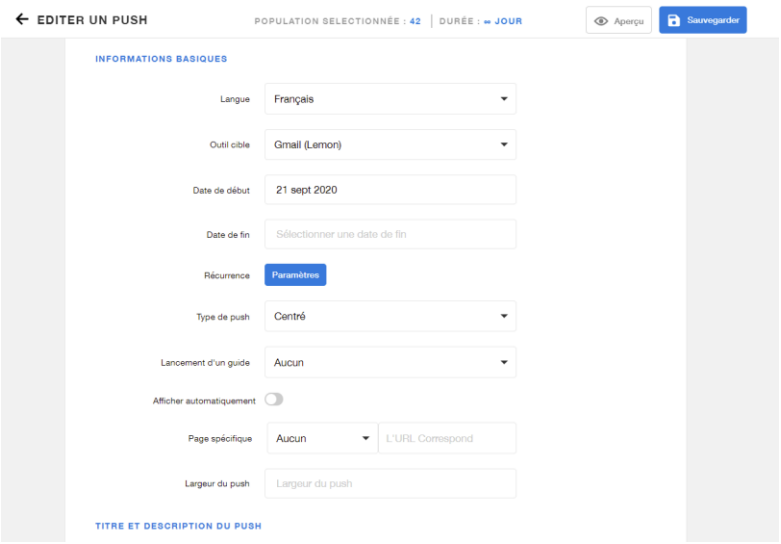
➢ [Les Pushs]

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

La solution proposée par Lemon Learning permet d'accéder des fonctionnalités liées à la conduite du changement et au support. Les Push permettent de pousser des usages ou des contenus métiers clés au bon moment et à la bonne population cible. Leur création et leur gestion se font depuis le Back-Office de Lemon Learning.

Quelques exemples :

- Pensez à mettre à jour une information ;
- Maintenance prévue demain ;
- Nouvelle fonctionnalité disponible ;
- Votre outil a évolué !
- Nouveau produit disponible…

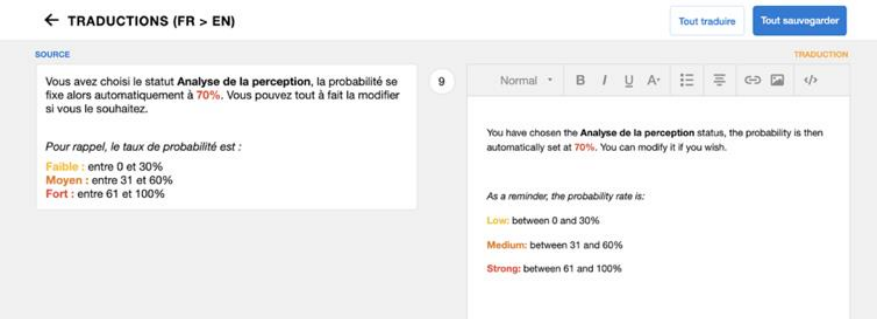


➢Traduction industrialisée

Le back-office de Lemon Learning vous offre la possibilité de traduire de façon simple et rapide vos contenus. Il existe deux modes de traduction disponibles directement depuis l'onglet « Traduction » du Back-Office :

A/ Traduction rapide et automatique avec une connexion à Google traduction :

Depuis la langue d'origine, les contenus pourront être traduits en 1 clic depuis l'interface de traduction. Il vous suffit de créer le guide dans une langue depuis l'éditeur de Lemon Learning et de le traduire dans la ou les langues souhaitées depuis l'interface de traduction rapide du back-office.

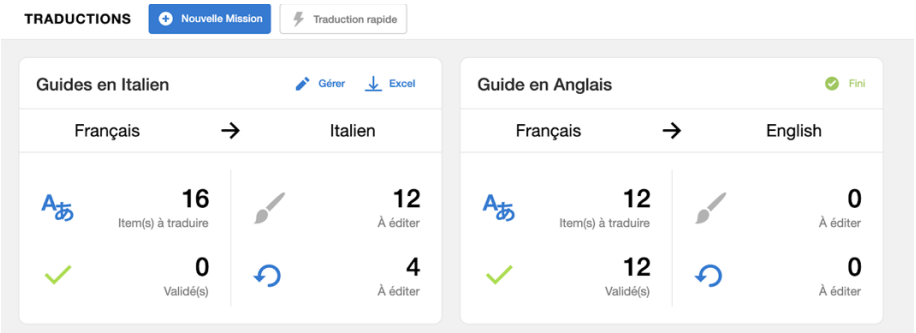


DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Interface de traduction rapide automatique : à gauche la langue servant de modèle, à droite la langue cible

B/ Traduction en mode projet (avec des traducteurs externes ou internes) :

Des traducteurs internes ou externes peuvent accéder à l'interface de traduction dédiée depuis le back-office (avec des accès restreints) et procéder efficacement à la traduction de l'ensemble des contenus interactifs grâce à des missions. Un système de validation de chaque contenu est également disponible avec l'ajout de validateurs (rôle supplémentaire). Dans ce cas, pour préserver la qualité, la traduction est industrialisée, mais elle n'est pas automatique.



Interface de traduction par mission

➢**L'outil de statistiques**

Le Back Office vous permet de gérer vos utilisateurs de manière personnalisée et d'assurer un suivi (tracking) précis de leur activité dans le temps (mois, année, semaine ou jour) et par contenu si besoin grâce à des graphiques en

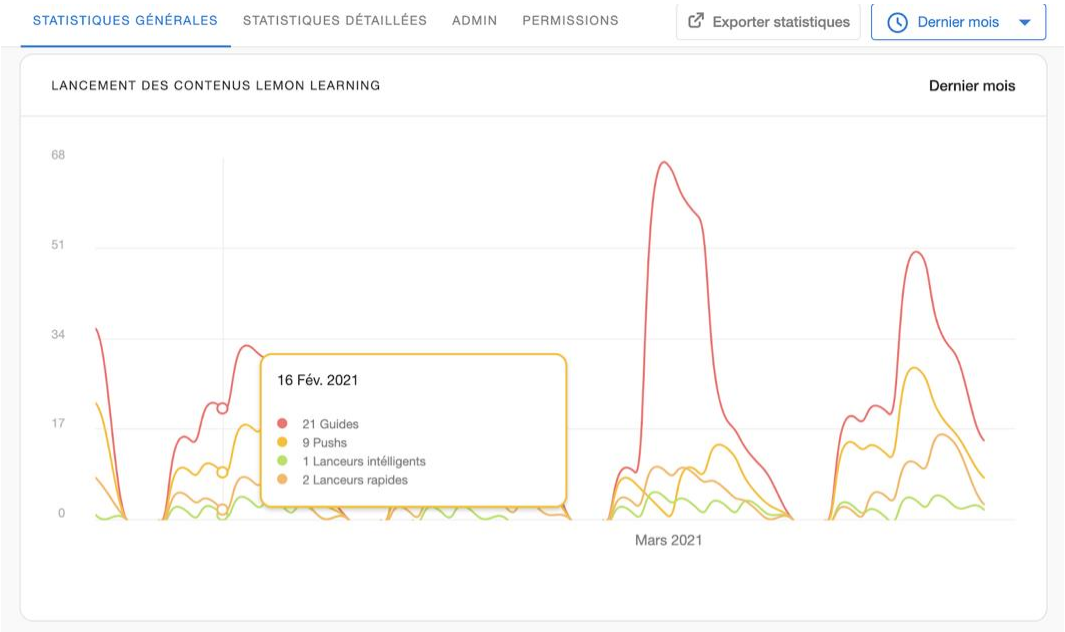
DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

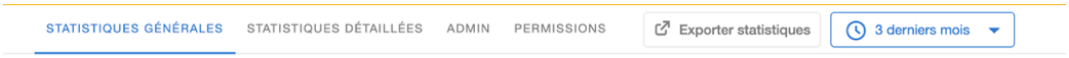
barre ou en courbe et des tableaux que vous pouvez directement extraire sous format Excel. Il s'agit des statistiques générales proposées par défaut :

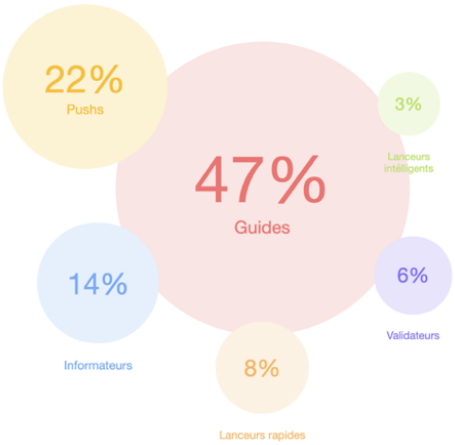
- Nombre d'interactions avec Lemon Learning, en fonction du type de contenu (tooltips, push, contenu etc.,)

- Nombre de lancement (générale, par push, par informateurs etc.,)

L'outil de statistiques permet également de connaître les interactions pédagogiques privilégiées par les utilisateurs et ainsi mieux connaître votre population d'utilisateurs. Elles permettent de constater d'où viennent les interactions entre Lemon Learning et les utilisateurs, et donc d'adapter les contenus pédagogiques ou de les pousser de la meilleure manière possible.

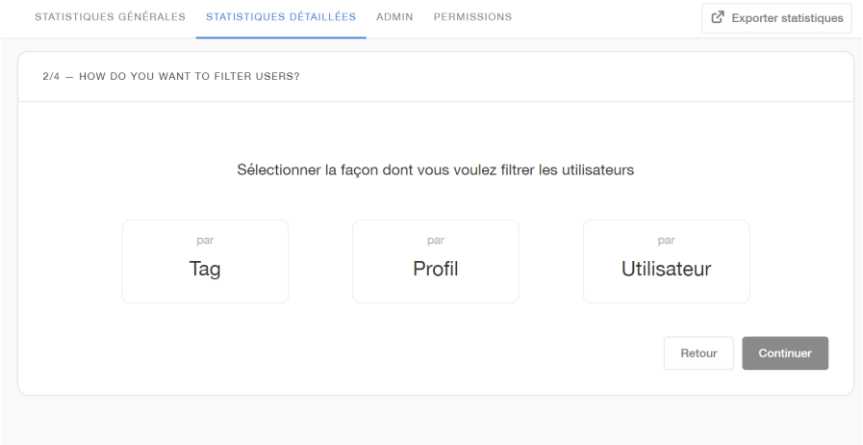






DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Par ailleurs, des analyses détaillées par profil utilisateur, par tag / profil et utilisateurs sur une période donnée (que vous décidez), peuvent être créées directement depuis l'onglet « Statistiques détaillées ». L'ensemble des données analytiques récupérées pourra également être exporté en format Excel. L'accès aux statistiques détaillées par utilisateur ou par profil permet par exemple de voir quels sont les guides qui ont été consultés / achevés ou qui doivent encore être consultés suivant une population donnée, sur une période donnée.



Des reportings plus poussés et entièrement personnalisés pour nos clients peuvent être réalisés par les équipes de Lemon Learning sur demande du client.

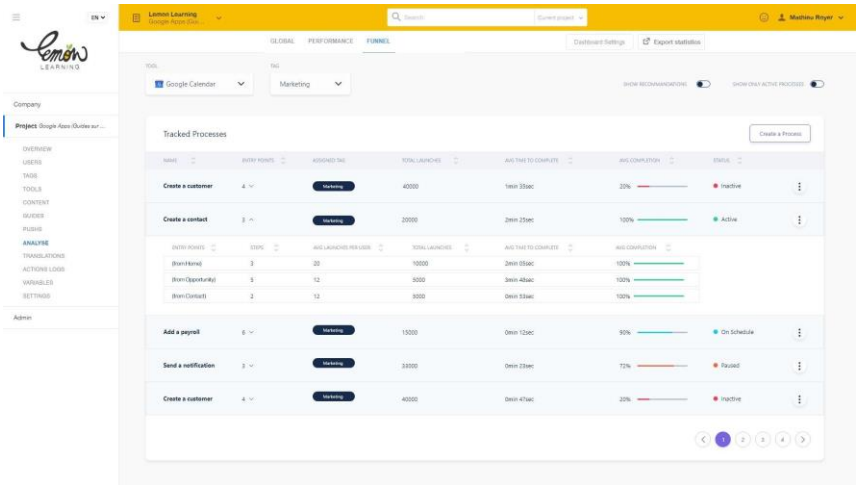
5.2.4. Lemon Analyse

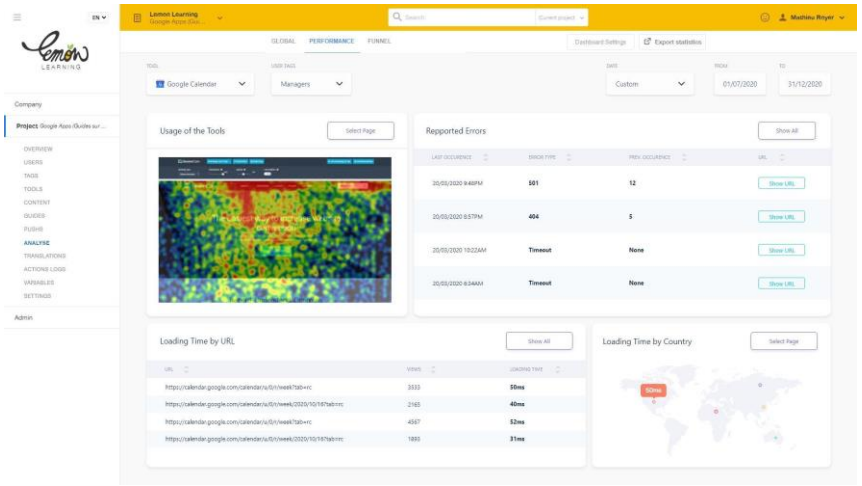
Lemon Analyze est une fonctionnalité à part entière de Lemon Learning dédiée à la modélisation du comportement des utilisateurs, grâce à une technologie de reconnaissance des pages web, le tout sans compromettre la protection des données et la réglementation européenne en la matière (RGPD). Ce module est en cours de développement. Grâce aux données, notre IA pourra interagir avec les utilisateurs pour les informer, leur proposer de l'aide, pousser du contenu sur mesure et/ou leur faire gagner du temps, en fonction de leur utilisation globale du logiciel.

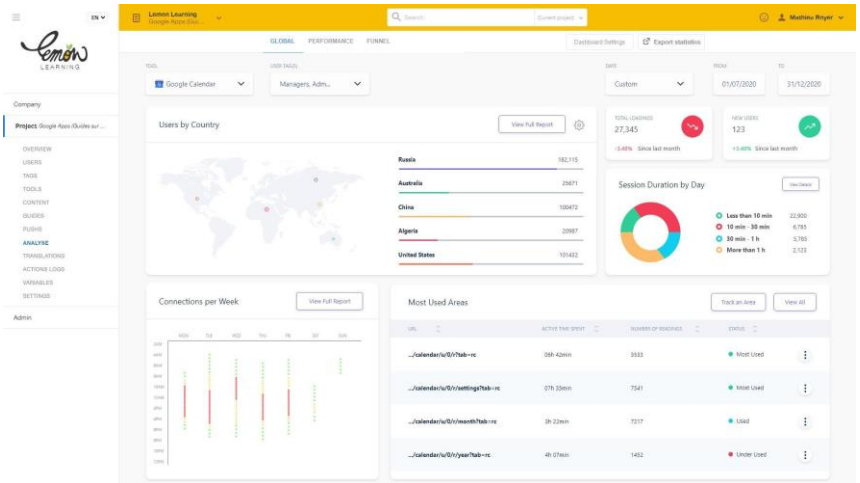
Améliorer l'expérience utilisateur permet de réduire le churn et de mesurer l'adoption de vos outils par les utilisateurs. Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive d'indicateurs clés de performance (ICP) :

- Identifier les fonctionnalités qu'un utilisateur a ou n'a pas utilisées ;
- Identifier les points de blocage des utilisateurs sur vos outils ;
- Identifier quand vos utilisateurs ont lancé leur outil ;
- Identifier les erreurs récurrentes de saisie de données.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80







DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

5.2.5. Le mode entraînement

La solution Lemon Learning peut s'appliquer sur un environnement de test (base école ou base de recette), permettant ainsi à l'utilisateur de jouer le processus complet en dehors de l'environnement de production et de s'entraîner sans générer de flux ni manipuler des données de production. Nous recommandons à nos clients de passer par ce mode d'accompagnement avec un contenu spécifique pour les nouveaux arrivants par exemple ou avant une phase de go live.

5.3. Méthodes de déploiement proposées

A la suite de la réunion de lancement de projet avec le chef de projet, une réunion avec les équipes techniques est organisée afin de vous accompagner tout au long du déploiement de Lemon Learning (analyse de l'environnement technique, création de l'instance, accompagnement pour le déploiement de Lemon Learning).

Lemon Learning est en mesure de vous proposer **deux solutions standards d'intégration.**

5.3.1. Déploiement par extension

Ce type de déploiement est préconisé dans le cas où vous n'auriez pas accès au code source de l'outil. Lemon Learning peut s'intégrer via le navigateur à l'aide d'un plugin (ou extension). Nous fournissons une documentation de déploiement aux administrateurs. Cette méthode permet de ne faire l'intégration qu'une seule fois pour former à tous les logiciels sur lesquels l'utilisateur peut être amené à travailler. Les terminaux disponibles sont tous les PC, ainsi que les tablettes Windows. Les possibilités offertes par Chrome sont plus importantes. L'extension Safari peut être développée sur demande.

L'installation de notre extension sur l'ensemble des postes de travail est simple et rapide, et ne nécessite pas de programmation. L'installation du module doit être validée par l'administrateur informatique (ci-dessous exemple sur Chrome).

A partir du moment où l'extension est activée par l'administrateur, le module peut être déployé en une seule fois sur tous les postes ou être installé en 2 clics par les utilisateurs.

5.3.2. Déploiement par intégration directe

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Lemon Learning vous recommande de choisir un déploiement par intégration directe lorsque vous pouvez interagir avec le code de l'outil. Ce mode de déploiement ne requiert aucune installation par les utilisateurs.

Le déploiement par intégration directe consiste à intégrer une ligne de code JavaScript (JS) dans le code source de votre outil, au niveau du header. Cette opération prend en général quelques minutes à un développeur expérimenté.

```
1   <!DOCTYPE html>
2   <html lang="en">
3   <head>
4       <meta charset="UTF-8">
5       <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1.0">
6       <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="ie=edge">
7       <title>Votre page HTML</title>
8       <!-- Votre CSS. -->
9       <link href="https://static.lemonlearning.com/player/bundle.css" rel="stylesheet" type="text/css">
10  </head>
11  <body>
12      <!-- Votre contenu HTML et vos scripts. -->
13      <script type="text/javascript">
14          function LemonLearningReady (player) {
15              player.start();
16      }
17      </script>
18      <script src="https://static.lemonlearning.com/player/bundle.js" async="" defer id="lemonlearning-player-embed"></script>
19  </body>
20  </html>
```

1 → ligne 9
2 → lignes 13–17
3 → ligne 18

1. Intégrer la ligne de CSS dans le <head>
2. Intégrer le snippet JavaScript avant l'appel du script
3. Intégrer le script juste avant la fermeture du </body>

5.4. Modes d'authentification proposés

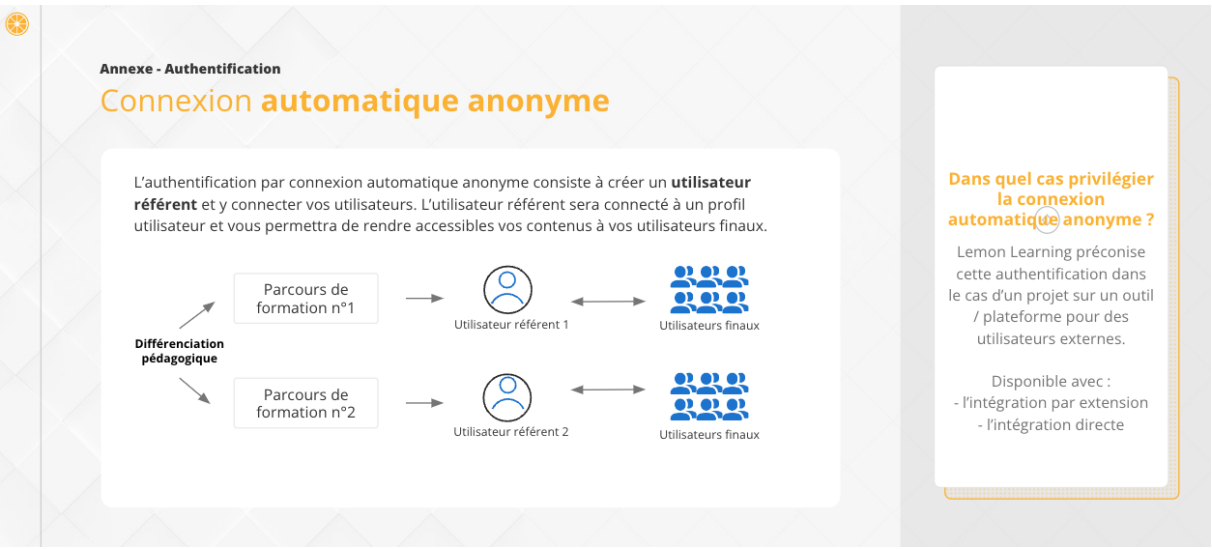
Lemon Learning propose à ses clients **3 façons principales d'authentifier ses utilisateurs.** Le choix du mode d'authentification dépend du niveau de confidentialité des informations dans les contenus.

5.4.1. Connexion anonyme

Lemon Learning préconise la connexion anonyme dans le cas d'un projet avec des utilisateurs externes (exemple : projet sur un outil grand public). Cette méthode d'authentification est disponible avec :
- L'intégration par extension ;
- L'intégration directe ;

L'authentification par connexion automatique anonyme consiste à créer un utilisateur référent et y connecter vos utilisateurs. L'utilisateur référent sera connecté à un profil utilisateur et vous permettra de rendre accessibles vos contenus à vos utilisateurs finaux.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

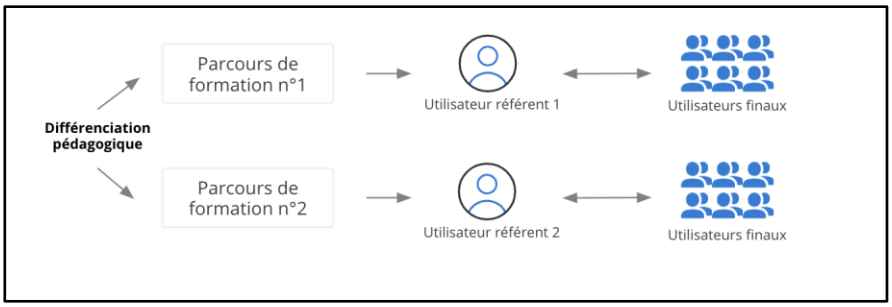


5.4.2. Connexion automatique

Lemon Learning préconise cette authentification dans le cas d'un projet **qui demande une analyse statistique par utilisateur** (ex : projet d'onboarding). Cette méthode d'authentification est disponible avec :

- L'intégration par extension ;
- L'intégration directe ;

L'authentification par connexion automatique identifiée (ou connexion avec vos variables JavaScript) consiste à envoyer à Lemon Learning les informations de l'utilisateur connecté à l'outil. Ce mode d'authentification nécessite un développement technique.



5.4.3. Connexion par SSO

Lemon Learning préconise cette authentification dans le cas **d'un projet avec un grand nombre d'utilisateurs,** et si une analyse des statistiques détaillées est requise. Cette méthode d'authentification est disponible avec :

- L'intégration par extension ;
- L'intégration directe ;

L'authentification par SSO consiste à connecter Lemon Learning à votre annuaire d'entreprise. L'ensemble des utilisateurs présents dans votre AD seront alors ajoutés au back-office Lemon Learning et seront connectés au Player Lemon Learning.

5.4.4. Préconisations pour votre projet

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

L'équipe projet Lemon Learning sera en mesure de faire des préconisations plus précises lors des premiers ateliers qui auront lieu en début de projet. Nous pouvons néanmoins donner quelques indications dans ce mémoire technique.

Dans les cas où le projet concerne des utilisateurs internes, nous vous préconisons d'effectuer un télédéploiement de l'extension player sur l'ensemble des postes des utilisateurs concernés par le déploiement de Lemon Learning. Pour y parvenir, votre chef de projet vous livrera un .msi. Ce point .msi intégrera deux choses :

- L'extension générique
- La clé de configuration permettant de faire appel à votre compagnie dans notre back-office

En ce qui concerne la méthode d'authentification, celle-ci doit être sélectionnée en fonction des enjeux de votre conduite de changement. Pour des clients de votre typologie, nous préconisons habituellement la mise en place d'une SSO.

Veuillez noter que pour des utilisateurs externes à votre outil, il sera nécessaire de faire une intégration directe.

6. Gouvernance de projet proposée

6.1. Une équipe dédiée à votre projet

➢ **Une compétence et expérience réelle**

Lemon Learning dispose d'un directeur de projets, de plusieurs chefs de projet expérimentés ainsi que des ingénieurs pédagogiques. Ces derniers sont systématiquement dédiés au projet et sont responsables de la gestion, du suivi et du respect des délais impartis. Ils disposent d'une expérience solide dans le domaine de la gestion de projets et d'une bonne maîtrise des outils associés. Ils gèrent l'ensemble des projets de déploiement de Lemon Learning et acquièrent ainsi une expérience spécifique essentielle.

➢ **Une responsabilité claire**

Le Directeur de projets est averti en amont de la réalisation de l'offre pour lui permettre de s'approprier le planning mis en œuvre pour le projet et valider sa faisabilité dans le calendrier prévisionnel envisagé. Le Directeur de projets est responsable de mobiliser les ressources internes nécessaires à la réussite de votre projet. Le chef de projets porte ensuite la responsabilité du bon respect des échéances.

➢ **Un interlocuteur unique disponible**

Le chef de projet peut être contacté facilement et sera l'interlocuteur privilégié de l'ensemble de vos parties prenantes. Il accompagnera et participera également à l'ensemble des comités de pilotage et de projets selon vos échéances souhaitées.

6.2. Organisation proposée

Le suivi du projet est un axe important dans le succès du projet :

- Réunion de lancement avec les parties prenantes une semaine après le Go projet ;

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

- Réunions de pilotage et points réguliers avec notre Chef de projet et en fonction de vos besoins. Hebdomadaires puis mensuels ;
- Réunion de cadrages trimestrielles avec votre chef de projet dédié et notre Customer Success. L'objectif de ces réunions de cadrage trimestrielles est de pouvoir échanger autour de vos besoins et enjeux, de vous présenter les nouvelles qui pourraient être pertinentes pour votre projet et de s'assurer du bon déroulement du projet en phase de RUN.

Un tableau de suivi est systématiquement rédigé par notre Chef de projet permettant ainsi de s'assurer que la solution répond aux exigences et de vos besoins. De plus, avant chaque réunion, une documentation vous est envoyée afin de vous permettre de mieux vous y préparer et de gagner du temps. Un compte-rendu des réunions est systématiquement envoyé.

Tout au long du projet, vos équipes sont accompagnées tant au niveau du déploiement du logiciel que dans son utilisation au quotidien.

6.3. Dispositif d'accompagnement pour toutes les phases du projet

6.3.1. La réunion de lancement

Les objectifs de la réunion de lancement sont multiples.
Il s'agit dans un premier temps d'établir un premier planning projet.

- Le ou les atelier(s) de prise du besoin ;
- La réunion technique ;
- Le ou les session(s) de formation ;
- (Liste non exhaustive)

Dans un second temps, il s'agit d'aborder les questions de déploiement et d'authentification que nous allons mettre en place et qui sont intimement liées à la façon dont nous allons impacter la conduite de changement.

Ci-dessous la liste de nos conseils pour une réunion de lancement efficace :

- **Niveau de connaissance :** nous vous conseillons de vous assurer que toutes les personnes présentes à la réunion de lancement connaissent la solution Lemon Learning. Si ce n'est pas le cas, nous vous invitons à contacter le commercial afin qu'il réalise une réunion de démonstration en amont de la réunion de lancement.

- **Interlocuteurs techniques :** Prendre contact avec votre DSI afin de commencer à identifier les interlocuteurs techniques utiles à la bonne mise en œuvre de notre solution ;

Ci-dessous la liste des éléments sur lesquels vous pouvez prendre de l'avance :

- **Création des accès à votre/vos outils :** l'accès à l'outil sur lequel nous allons déployer Lemon Learning est un prérequis. L'accès à un instance de pré-production est obligatoire. Cet accès nous permettra d'effectuer un paramétrage spécifique de notre algorithme.

- **Préparer votre planning :** la communication de vos jalons (mise en pré production, mise en production, etc.,) permettra à notre directeur de projets de prioriser les actions de son équipe.

- **Transmettre la documentation technique :** afin de gagner du temps durant la réunion de lancement, nous vous invitons à transmettre notre documentation technique à vos interlocuteurs techniques en amont : https://deployer.lemonlearning.fr.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

- **Connaissance de votre parc informatique :** Nous vous préconisons de nous communiquer les spécificités de votre parc informatique pourra nous aider à anticiper les éléments que nous devons prendre en compte pour la mise en place de notre solution (exemples : Navigateur(s) préconisés, environnement Citrix, utilisation de tablette (IPad…), versions d'OS Windows disparate, OS Mac, etc…)

6.3.2. L'atelier technique et test

A la suite de la réunion de lancement, une réunion avec les équipes techniques est organisée afin de vous accompagner tout au long du déploiement de Lemon Learning (analyse de l'environnement technique, création de l'instance, accompagnement pour le déploiement de Lemon Learning).

Note pour les projets supplémentaires : une fois que les utilisateurs ont le module complémentaire sur leur navigateur, l'intégration technique n'est plus nécessaire. Les objectifs de cette réunion sont **d'acter le mode de déploiement et le mode d'authentification de Lemon Learning.**

Ci-dessous la liste de nos conseils pour une réunion technique efficace :

- **Niveau de connaissance :** Nous vous invitons à prendre connaissance de l'objectif et du périmètre auprès de l'équipe chargée du projet. Connaître avec précision le besoin métier nous permettra de trouver le bon système de déploiement et d'authentification pour répondre au besoin métier.

- **Interlocuteurs techniques :** nous vous invitons à identifier les personnes techniques chargées de l'implémentation. Ce « mapping » permettra à notre chef de projet de prendre contact avec les bons interlocuteurs tout au long de la mise en place technique.

- **Prise de connaissance de la documentation technique :** Prendre connaissance des éléments disponiobles ici : https://deployer.lemonlearning.fr

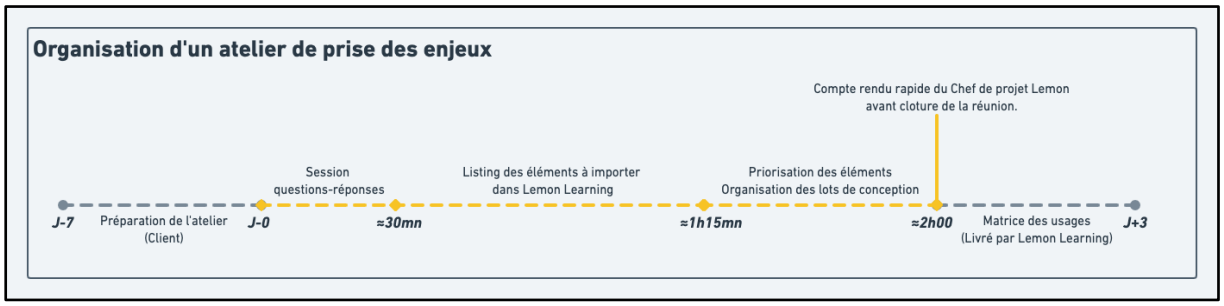
6.3.3. L'atelier de prise de besoin

Cette réunion est essentielle pour vous accompagner dans la réussite de votre conduite de changement. Durant cette réunion, votre chef de projet dédié va rentrer dans le détail de votre organisation, de vos besoins et de vos problématiques.

Voici quelques questions qu'il pourrait être amené à vous poser : (Liste non exhaustive)

- Depuis combien de temps l'outil est-il à disposition de vos utilisateurs finaux ?
- Avez-vous des retours sur les avis de vos utilisateurs concernant l'outil sur lequel nous allons nous implémenter ?
- Avez-vous effectué un audit sur les demandes supports ? Si oui quelles sont les demandes récurrentes ?
- Comment gérez-vous l'aspect formation aux outils en interne ?
- Est-ce que l'ensemble des utilisateurs utilisent le même matériel informatique ?
- Avez-vous des key users, des sponsors ?
- Y a-t-il un usage disparate de l'outil en fonction des utilisateurs ? (Exemple : droits, métier, localisation…) ?
- Comment organisez-vous la gestion des demandes supports de vos utilisateurs finaux ?
- Accueillez-vous régulièrement des nouveaux collaborateurs ? Le turnover est-il important ?

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80



6.3.4. La formation

Lemon Learning forme les administrateurs de la solution au Back Office et les concepteurs pédagogiques et/ou les administrateurs de la solution à l'Éditeur pour la création de contenus.

L'ergonomie du logiciel a été conçue de façon à favoriser une prise en main rapide des concepteurs de guides mais aussi de tout autre administrateur. Pour honorer cette formation, l'installation des extensions Lemon Learning sur les postes informatiques des participants est requise (installation de deux extensions de navigateurs). Afin de s'approprier rapidement l'outil, vous bénéficiez d'une assistance et d'un accompagnement par Lemon Learning à toutes les étapes du projet.
Lemon Learning organisera donc une session de formation sous la forme de **3 ateliers de 1h30** chacun. Nous préconisons **5 personnes par session et par projet.** Cette préconisation assurera un accompagnement individuel et personnalisé.

Aucune connaissance technique n'est requise pour être formé à la solution Lemon Learning.

- **Formation à l'Éditeur :** Pour le déploiement et la création des premiers guides interactifs, les équipes de Lemon Learning travaillent conjointement avec vos équipes. Un accès au back office peut être ouvert à vos concepteurs pédagogiques s'ils sont chargés de la validation et de la publication du contenu. La formation comprend une présentation de l'interface de la solution ainsi que des différentes fonctionnalités. Les équipes ont accès à l'outil auteur et sont formées sur vos outils directement en cas réel. Les équipes de Lemon Learning forment également vos équipes à sa méthodologie, aux nouvelles fonctionnalités ou encore à celles qui sont peu utilisées. **Les sessions de formation tourneront autour de la création de vos contenus. De cette façon nous mettrons en place une formation orientée sur la pratique tout en vous faisant gagner du temps sur le projet.**

- **Formation au Back Office :** Vous êtes accompagné par votre chef de projet et avez une « overview » des fonctionnalités que propose le back-office. Vous pouvez commencer à échanger sur la façon dont doit être géré le ou les projet(s). Les objectifs de cette formation sont la prise en main du Back Office et savoir

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

à l'issue créer un projet (gestion des projets / des rôles, paramétrage des pushs, maîtrise de l'interface de traduction etc.,).

Un LMS de formation avec du contenu textuel et des vidéos d'apprentissage en ligne est disponible pour tous les utilisateurs (Player, Éditeur de contenu, Back-office). Il est disponible sur notre LMS, conçu spécialement pour nos clients.

A l'issue de chaque formation et afin de répondre au mieux à vos exigences en termes de formation et de besoins en documentation, Lemon Learning rédige un compte-rendu de formation mettant en avant notamment :

- Une synthèse globale et l'ensemble des points parcourus ;
- Les questions / réponses éventuellement posées ;
- Des renvois vers d'autres sujets évoqués en formation ou en lien avec ce qui a été présenté.

L'objectif de ces compte-rendu de formation est d'approfondir ultérieurement la formation et/ou d'apporter du contenu supplémentaire en cas de besoin.

Dans le cadre du nombre d'utilisateurs prévisionnels à former, nous sommes flexibles sur le choix de la composition des groupes de formation. Néanmoins, nous vous conseillons une session de formation par projet/application. Par exemple :

Octobre 2023 :

- Projet One Lab : 3 à 5 admin utilisateurs
- Projet PES/ DWS : 3 à 5 admin utilisateurs
- Projet One Vision : 3 à 5 admin utilisateurs

Janvier 2024 :

- Projet Tempo : 3 à 5 admin utilisateurs
- Projet Digital manufacturing : 3 à 5 admin utilisateurs
- Projet MHM : 3 à 5 admin utilisateurs

6.3.5. La conception des contenus pédagogiques

Dans le cas où le client ne souhaite pas prendre à sa charge la conception, l'équipe projet Lemon Learning peut se charger de sa réalisation. Les ingénieurs pédagogiques de Lemon Learning prendront alors le relais. Pour permettre à nos équipes de travailler elles auront besoin d'être accompagnées d'une façon ou d'une autre par le client. Chaque projet étant spécifique le client se doit de nous livrer de la documentation et ou des ressources. Nous détaillons ces éléments juste ici.

Qu'entendez-vous par documentation ? : Il est possible de nous transmettre des modes opératoires papier par exemple. Nous pouvons également nous baser sur tous types de documents qui contiennent les processus ainsi que les éléments de langage.

Et si je n'ai rien de cela ? Nous avons l'habitude de ce genre de situation. Dans le cas où votre documentation ne serait pas à jour ou si tout simplement vous n'avez pas de documentation, nous ne vous demanderons pas de nous en créer une. Cela vous prendrait trop de temps pour une utilisation trop faible. Dans ce cas, nous préconisons des ateliers de co-conception.

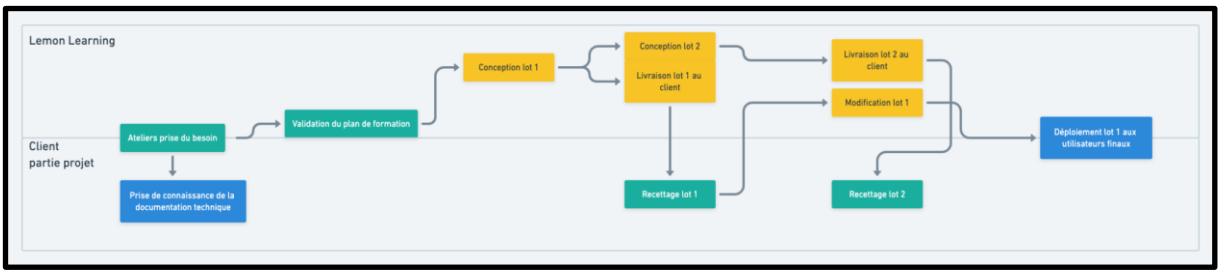
L'objectif de ces ateliers est de faire travailler un ingénieur pédagogique chez nous avec un ou plusieurs experts métier chez vous. Durant ces ateliers votre expert expliquera en direct le processus ainsi que les contenus à intégrer dans chacune des étapes.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Pourquoi ne pas vous envoyer des vidéos ou nous pourrions montrer le processus ? Cela reste en effet une option. Néanmoins, l'expérience nous montre que cette méthodologie ne prend pas en compte vos éléments de langage. Nos concepteurs seront tout à fait en mesure de concevoir le déroulé des processus dans Lemon Learning mais il est fort probable que nous ne puissions pas retranscrire toute votre expertise dans les contenus textuels. Nous préconisons que vos contenus contiennent vos éléments de langage pour qu'il convienne au maximum à vos utilisateurs sur le terrain. Pour y parvenir, la précision du processus digitalisé ainsi que les contenus des étapes sont fondamentaux. Pour cette raison, il est préférable de travailler avec un expert métier si vous n'avez pas de documentation.

J'ai beaucoup de contenu à vous faire réaliser. Comment faites vous pour assurer une livraison rapide ? Une date de livraison est sujet à beaucoup de variables de notre côté comme du vôtre. Voici certaines de ces variables :

- Mise en place de lots
- Réaliser 40 contenus sans les prioriser n'assurerait pas une gestion agile du projet. Nous préconisons de diviser la conception en suffisamment de lots pour vous permettre de recetter une partie du contenu pendant que nos équipes en conçoivent une autre. Voici un petit schéma explicatif



Rendre disponible vos contenus et ou vos experts métier : Même si nous réalisons la conception pour vous il est important de prendre compte que la connaissance métier est chez vous. Pour cette raison, il est très important de mobiliser des ressources de votre côté pour permettre à nos équipes de concevoir rapidement.

Recetter les contenus que nous vous envoyons: Une vérification des contenus est nécessaire pour assurer la qualité post-déploiement. Un cahier de recette vous sera livré par votre chef de projet. Avec notre expérience nous préconisons ce mode de fonctionnement. Mobiliser des personnes pour effectuer des retours "en live" est chronophage et peu constructif. Il est préférable de vous laisser dérouler les contenus en autonomie.

6.3.6. L'atelier de communication

Afin d'assurer le succès du projet, un plan de communication est essentiel afin de répondre aux objectifs suivants :

- Contribuer à **l'adhésion au projet de tous les acteurs** impliqués directement ou non en leur apportant les informations nécessaires sur l'avancement du projet, les décisions prises et leurs conséquences, les résultats obtenus et leur impact ;

- Jalonner les différentes étapes du projet ;

- Partager et faire comprendre la nécessité du ou des changements engendrés par le projet afin de donner du sens au projet ;

- **Mobiliser les acteurs** et les fédérer autour d'une vision commune des finalités et des objectifs de la transformation ;

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

- Susciter la confiance en assurant une certaine transparence ;

L'atelier de communication consiste en la mise en place d'un plan d'action scindés en deux étapes:

1/ L'analyse des besoins en communication qui débute généralement par le listing des constats rencontrés dans le cadre d'un manque d'adoption des nouvelles solutions afin de définir les messages-clés ainsi que les principes directeurs des actions de communication à mener ;

2/ La définition des actions de communication à mettre en place, qui peut se traduire par la rédaction de mails / newsletters internes, la réalisation de webinaires, la réalisation d'une vidéo, la planification de pushs ou encore la planification d'interviews.

7. Répartition des charges Lemon Learning / PO

Comme souhaité dans le cahier des charges, vous trouverez ci-dessous les ressources nécessaires à PO pour chaque étape du projet et un RACI :

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Jalons	Durée	Ressources Lemon Learning	Ressources client
#1. Réunion de lancement	1h	• Chef de projet • Commercial • Directeur de l'équipe projet (Optionnel)	• Chef de projet • Experts métiers
#2. Atelier technique et test	2h à 3h	• Chef de projet • Responsable déploiement client (optionnel) • Directeur de l'équipe projet (Optionnel)	• Responsable des postes de travail (extension) ou développeur ayant la main sur le code (intégration directe)
#3. Atelier de prise du besoin ***Pour les 10 premiers guides***	2h x 2	• Chef de projet • Assistant chef de projet (Optionnel)	• Chef de projet • Expert métier
#4. Session de formation admin	1h30 x 3	• Assistant chef de projet	• Concepteur(s) de contenu
#5. Atelier de co-conception ***Pour les 10 premiers guides***	2h x 2	• Assistant chef de projet	• Expert métier / sachant outil
#6. Recettage & prise en compte des retours	2h	• Assistant chef de projet • Chef de projet (optionnel)	• Expert métier
#6. Atelier de validation des contenus et finalisation	2h	• Assistant chef de projet • Chef de projet (optionnel)	• Chef de projet (optionnel) • Expert métier (À l'appréciation du che de projet client)
#7. Atelier de communication & Déploiement	1h	• Chef de projet	Chef de projet Responsable de la communication (Optionnel) Relais sur le terrain (super user, Key user, manager…)

RACI

	Lemon Learning			CLIENT	
	CSM	Chef de projet IT	Concepteurs	DSI	Métier
Installation					
Transmission à LL pré-requis environnement technique du client	I	R	I	R	I
Transmission à LL des enjeux techniques du client	A	R	I	A	R

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Validation compatibilité pré-requis navigateur LL et CLIENT	I	R	I	R	I
Gestion des accès					
Création des accès à la Solution LL pour les Admin	R	I	I	I	A
Attribution des rôles de consultation	R	I	I	C	R
Suivi et mise à jour des accès admin	R	I	I	I	A
Authentification à la Solution					
Déploiement du player sur l'ensemble des utilisateurs finaux	A	R	I	R	R
Mise en place du système d'authentification	A	R	I	R	R
Création et maintien des contenus Lemon Learning					
Création des contenus	R/I	I	R	I	R
Publication des contenus	R/I	I	R	I	R
Mise à jour des contenus	R/I	I	R	I	R
Suivi du bon fonctionnement des contenus	R	I	R	I	R
Accompagnement durant le projet					
Réunions trimestrielles projet	R	I	I	I	R
Suivi Hebdo/mensuel du projet	R	I	I	I	R
Analyse et envoi des rapports statistiques	R	I	I	I	C
Suivi des demandes supports éventuelles	R	A	A	I	I

* Responsible (réalisateur)
* Accountable (approbateur)
* Consulted (consulté)
* Informed (informé)

8. Planning type prévisionnel

Les étapes de la mise en œuvre du projet peuvent être répétées autant de fois que nécessaires. En moyenne chez nos clients, la mise en œuvre d'un projet prend 2 mois pour le premier projet, cela varie en fonction du nombre de contenus à publier pour le lancement.

Les équipes en charge de la gestion de projet au sein de Lemon Learning disposent de méthodologies agiles mettant en avant l'écoute de ses clients et qui permettent une itération commune en vue de répondre au mieux à leurs besoins. Lemon Learning peut également vous mettre à disposition une équipe pédagogique mettant en œuvre un programme d'accompagnement au changement.

Vous trouverez ci-dessous un planning type pour la mise en place d'un projet :

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8 et +

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Accompagnement dans l'internalisation de la création	Réunion de lancement	Formations	Co-conception ou création des contenus	Adaptation des contenus par Lemon Learning	
	Atelier de prise de besoin		Recettage par le client	Finalisation de la conception et publication en RUN	
Technique	Réunion technique	Mise en place des systèmes d'authentification	Livraison et test des extensions avec vos équipes	Test RUN	RUN
Actions de conduite du changement		Atelier de communication	Mise en place des éléments de communication	Communication	* Customer success *Analyse des statistiques, préconisations

9. Retour sur Investissement (ROI)

Au regard du benchmark réalisé avec nos clients, vous pouvez attendre un ROI rapide et fort sur vos projets. Nous pouvons calculer avec vous le ROI apporté par Lemon Learning.

Lemon Learning permet aux services impliqués dans la mise en œuvre d'améliorer son efficience.

Diminution du présentiel et du temps de formation

- Modalités suffisamment efficaces (70% de consultation du contenu en moyenne) pour remplacer tout ou une partie du présentiel ;
- Onboarding facilité des nouveaux utilisateurs ;
- Gain de temps sur l'organisation de sessions ;
- Enrichissement du présentiel dans une démarche blended learning ;
- Augmentation de l'efficacité de la formation grâce au suivi ;
- Satisfaction des utilisateurs qui sont proactifs (méthode de la classe inversée) ;

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

- Temps de formation deux à trois fois plus court : le guide est lancé au sein même du logiciel sans aller-retour sur une autre plateforme avec une vidéo ou un contenu statique.

Efficacité et digitalisation

L'amélioration de la maîtrise des logiciels permet d'augmenter l'efficacité individuelle :

- Selon une étude, la maîtrise des outils informatiques permet de gagner jusqu'à 5h45 par mois et par salarié ;
- Les guides invitent à découvrir de nouvelles fonctionnalités plus avancées et à optimiser à 100% l'outil ;
- La saisie des données est améliorée et les process respectés. Cela permet d'avoir des données propres, condition *sine qua non* à l'analyse de données et au big data.
- Les guides de Lemon Learning étant ludiques et orientés sur la conduite du changement, vous pouvez susciter davantage d'adhésion autour des projets de déploiement informatique et susciter une bonne image auprès des utilisateurs finaux.

Diminution des coûts de support

- Ancrage des connaissances plus fort (règle des 70-20-10 : 70% de l'apprentissage se fait par la pratique) ;
- Contenu disponible "just in time", quand l'utilisateur a une question. Le contenu peut être contextualisé en fonction de l'endroit où il se trouve dans le logiciel ;
- Permet d'économiser une ou plusieurs ressources.

Création du contenu et mises à jour

- Le contenu reste fidèle au logiciel quand il évolue, étant donné qu'il ne dépend pas de captures d'écran;
- La traduction est uniquement textuelle, elle ne dépend pas non plus de captures d'écran.

Rapidité de déploiement

Une fois le contenu initial créé, il peut être maintenu de façon agile, ce qui permet :

- D'adapter rapidement le contenu aux mises à jour ;
- De former de façon continue et très rapide ;
- De faciliter les retours métiers ;
- La rapidité des retours utilisateurs permet de relever les améliorations qui n'ont pas pu être réalisées lors des phases de recettes.

Communication directe avec vos utilisateurs

Les pushs permettent de tenir régulièrement informés les utilisateurs des nouvelles fonctionnalités, des nouveaux guides ou contretemps techniques. Le gain de temps sur l'envoi de mails est réel ;
La notification étant directement intégrée dans le logiciel, l'impact est d'autant plus grand : l'utilisateur verra automatiquement les effets de la nouvelle fonctionnalité.

Sur des déploiements de plus de 1000 personnes, le taux d'adoption moyen est de 70%, le plus bas est de 30%, et le plus haut de 90%.

10. Modalités économiques et offre tarifaire

10.1. Notre modèle économique

L'offre Lemon Learning est composée d'une partie "licences annuelles" et d'une partie de mise en œuvre pour chaque projet.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Il existe deux types de licences annuelles :

- Les licences annuelles par outil et par utilisateur ;
- Les licences annuelles Corporate par utilisateur (sur un nombre illimité d'outils) ;

Par ailleurs, le modèle de tarification des licences est différent en fonction de la nature de l'outil sur lequel est déployé Lemon Learning :

- Outils métiers = outils utilisés au quotidien (ex : CRM, ERP…) ;
- Outils transverses = outils utilisés de façon occasionnelle (ex : SIRH, suite collaborative type O365…) ;
- Outils community = outils utilisés par des utilisateurs externes (site web, extranet…) ;

Le système de gestion des licences et le modèle de licensing chez Lemon Learning permettent une grande flexibilité car il est possible de :

- Réattribuer des licences (licences flottantes) et de passer à un palier supérieur en cours d'année ;
- Passer d'un modèle de licence à un autre en cours d'année, ou d'un nombre de licences plus élevé (ou moins élevé) en cours d'année. Par exemple :
    - ➢ Passer d'une licence annuelle par outil à une licence Corporate en cours d'année
    - ➢ Passer de 1 000 licences à 3 000 licences en cours d'année

Enfin, le modèle économique de Lemon Learning vous permettra d'ajouter un projet supplémentaire sur un nouvel outil à moindres coûts, grâce à notre système de licence Corporate qui vous donne le droit à un nombre d'outils illimité.

La partie « mise en œuvre » est élaborée sur-mesure en fonction de vos besoins et inclut la gestion de projet, l'intégration et accompagnement technique, le transfert de compétence et l'option conception de contenus par les experts pédagogiques de Lemon Learning.

Des options de mise en œuvre additionnelles sont disponibles tout au long de l'année. Ces options sont ajoutées par le biais d'un simple rendez-vous / contact avec le responsable commercial qui pourra vous apporter son expertise.

10.2. Offre financière Plastic Omnium

La durée de validité de notre offre est de 90 jours à la date limite de soumission de l'offre.

Le prix d'utilisation de la Solution et des services associés sont fermes pendant toute la période initiale du Contrat. Une redevance annuelle s'applique à l'achat de Licences Utilisateurs en fonction du type et du nombre de Licences souscrites par le Client. En dehors de cette redevance annuelle, des frais d'installation, de configuration et d'accompagnement sont appliqués à la signature du contrat.

Le coût total précisé dans l'annexe A - Offre financière est de 108 030 € pour la première année (Licences, hébergement et mise en œuvre incluse) et de 347 852 € pour 3 ans d'engagement.

➢ **<u>Lot 1 : Licences et hébergement</u>**

Comme souhaité dans le cahier des charges, nous avons complété l'annexe A - Offre financière V1.

Dans le cadre d'émergence de nouveaux projets et d'une augmentation de licences, hors cahier des charges un rendez-vous avec votre responsable commercial pourra être organisé afin de discuter de vos nouveaux enjeux et vous faire une nouvelle proposition commerciale.

Le coût de l'hébergement (Microsoft Azure en France et au Pays-bas pour la sauvegarde) est inclus dans le tarif des

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Licences annuelles. Notre modèle économique ne différencie pas les Licences Administrateurs des Licences Utilisateurs (End Users, Administrateurs et créateur de contenu). Ceci vous permet de répartir confortablement les profils et les tâches de chacun pour chaque projet.

Lemon Learning propose des licences nominatives par défaut mais qui peuvent être ré-attribuées en cours d'année, notamment en cas de turnover.

Notre offre tarifaire concernant les Licences annuelles se décomposent des deux onglets suivants que nous avons complétés dans l'annexe financière :

- Onglet **"Lot1_Licences_Mono-outils**" : désigne les tarifs pour les licences par outil (licences annuelles par outils et par nombre d'utilisateurs) déployé et qui sont associés à un tarif de mise en oeuvre par projet que nous détaillons dans l'onglet Lot 2 : "Mise en oeuvre".
  Une remise commerciale de 10% a été appliquée sur nos tarifs publics. Pour un engagement de 3 ans, nous appliquons une remise additionnelle de 8% et de 15% pour un engagement de 6 ans.

- Onglet **"Lot1_Licences_Corporate":** désigne les tarifs pour des licences annuelles corporate (nombre illimité d'outils pour une nombre d'utilisateur définis). Cette proposition financière semble être la plus adaptée à votre projet de déploiement par vague. **Il est financièrement plus intéressant que si vous preniez par exemple 3 Licences mono-outils. Le coût par utilisateur est mutualisé pour l'ensemble de vos projets, soit pour 6200 utilisateurs.**

  Une remise commerciale de 20% a été appliquée sur nos tarifs publics afin de prendre en compte la montée en charge progressive de vos projets mais aussi pour souligner notre volonté de collaborer avec Plastic Omnium.

  Pour un engagement de 3 ans, nous appliquons une remise additionnelle de 8% et de 15% pour un engagement de 6 ans.

  Nous vous offrons à titre exceptionnel le coût des licees externes (pour votre projet TEMPO : 75000 utilisateurs) et qui aurait dû s'élever à 70000 Euros par an.

➢ **Lot 2 : Mise en oeuvre**

A chaque début de projet (que vous soyez en Licence mono-outil ou corporate), Lemon Learning applique des frais de mise en œuvre intégrant notamment l'intégration technique, la formation, la création ou la co-création de contenu ainsi que la gestion de projet initiale du projet.

Or développement sur mesure, nous fonctionnons au forfait (Cf. onglet "lot 2_Mise en œuvre et formation" de l'annexe Offre financière.

Dans l'hypothèse où vous vous engageriez dès à présent sur les 5 projets mentionnés dans le cahier des charges, une remise commerciale de 25% pourra être accordée (remise déjà apparente dans les formules de l'excel de l'annexe financière).

A noter que pour les outils PES / DWS, dans la mesure où un Poc a déjà été initié sur ces outils, la mise en œuvre à déjà été effectuée et donc le coût total n'inclût pas ces deux outils.

Formation :

Le tarif de la formation est obligatoirement incluse dans nos formules (standard ou premium) et comprend 3 séances d'1h30 (5 personnes maximum).

Dans l'hypothèse où vous auriez besoin d'une formation additionnelle, cette dernière s'élèvera à 1000 € HT.

➢ **Lot 3 : Support**

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Le support est inclus dans le tarif des Licences annuelles et est illimité tout au long du projet.

Lemon learning s'engage à respecter les conditions de Plastic Omnium sur la partie support à savoir :
- Informer Plastic Omnium Group de mise à jour de la solution 6 mois à l'avance.
- Accompagner l'installation, et la configuration si nécessaire, de la plateforme d'adoption digitale aux différents projets.
- Faire preuve d'implication forte et de réponses rapides aux sollicitations de l'organisation 24/7.
- Assurer une communication fluide et réactive pour le succès de la mise en œuvre de la plateforme - Proposer un accompagnement en cas de besoin de codages ou de paramétrages spécifiques dans l'outil.
- S'assurer que les extensions de la plateforme sont compatibles avec les logiciels informatiques de Plastic Omnium Group (Future mise à jour de WIN10 à WIN11 à prévoir).

11. Plan de réversibilité

11.1. Principes

La réversibilité intervient lorsque la relation contractuelle cesse quelle que soit la cause de ce terme. La réversibilité a pour objectif de permettre au Client de récupérer l'ensemble des Données et Informations contenues dans la Solution et ce dans les meilleures conditions.

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer ou détruire, selon le choix du Client, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 30 Jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent. Le Client collabore activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données. Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

11.2. Plan de réversibilité

Après l'expiration ou la résiliation du présent Contrat, le Prestataire n'a aucune obligation de conserver le Contenu du Client ou d'autres données.
Toutefois, à la demande du Client, et sous réserve des accords écrits entre les Parties relatifs à l'objet des présentes, le Prestataire fournira au Client le Contenu Client au format CSV, JavaScript Object Notation (JSON), par export PDF (ou sous toute autre forme acceptée par les Parties). La prestation de réversibilité peut varier en fonction de la quantité de données à rendre réversible et des besoins du Client. Dans ce sens, les conditions de réversibilité seront personnalisées afin de prendre en compte les spécificités de chaque situation dans les meilleures conditions.

Pour faciliter la réversibilité, le Client devra avoir fait toutes les mises à jour système nécessaires sur ses terminaux.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Le plan de réversibilité débutera dans les 10 (dix) Jours qui suivent la notification de la résiliation du présent Contrat. A compter de cette date, la prestation de réversibilité sera effective pendant une durée indicative de deux mois.

Lors du plan de réversibilité, le Prestataire s'engage à délivrer les Données au Client dans un format électronique ouvert standard lisible sans difficulté et propre à son utilisation par le Client. Pour faciliter la réversibilité, les Parties s'engagent à ne pas avoir recours à des technologies trop anciennes. Entre autres, le Client s'engage à faire toutes les mises à jour système(s) nécessaire(s) sur ses terminaux.

Afin d'assurer la réversibilité des Données, le Prestataire s'engage à :

- Apporter assistance pour faciliter le transfert des Données ;
- Garantir la sécurité des Données et des Applications pendant le transfert ;
- Maintenir une utilisation paisible de la Solution jusqu'au terme du Contrat ;
- Ne pas réutiliser de quelque manière que ce soit les Données Client et détruire toute copie en sa possession.

12. Service Level Agreement (SLA)

Article 1 - Objet

Le présent Service Level Agreement, ci-après dénommé SLA est une assurance apportée au Client quant à la qualité du Service délivrée par Lemon Learning, propriétaire et éditeur d'une Solution de Contenus pédagogiques directement intégrés dans les Logiciels Saas. Il détermine notamment le niveau d'indemnisation de Lemon Learning en cas de non atteinte d'un niveau minimum de disponibilité de service.

Article 2 - Définitions

Le Prestataire fournit, sous la forme d'un abonnement annuel, une Solution logicielle de contenus pédagogiques interactifs.

En complément, le Prestataire peut proposer la création de contenus pédagogiques payants, qui peuvent être personnalisés selon les conditions convenues avec le Client, objet d'une facturation spécifique. En outre, le Prestataire, selon les conditions prévues dans le présent Contrat et Annexes associées, assiste le Client dans l'installation des Services, l'intégration et la formation à sa Solution. De surcroît, le Prestataire peut proposer des services complémentaires (services de traduction, de gestion de projet, de paramétrage, de reportings manuels, de mise en compatibilité de la Solution et des Services, *etc.*).

La société Lemon Learning propose un service de didacticiels par bulles d'aides intégrés aux plateformes Saas des applications cibles. La Solution déployée pour rendre ce service est composée d'une extension pour navigateur Web (Google Chrome, IE, firefox, Edge) et d'une Application Serveur.
Pour une meilleure compréhension de la suite de ce SLA, il est nécessaire de définir certains termes :

« Anomalie » : désigne toute Anomalie de fonctionnement de la Solution Lemon Learning et qui consiste en une différence entre le fonctionnement constaté de l'outil et celui décrit dans le SLA.

« Applicatif(s) Cible(s) » : désigne un Logiciel souscrit par le Client auprès d'un tiers, sur lequel la Solution de Lemon Learning est déployée dans le but d'accompagner les Utilisateur(s) finaux dans son utilisation.

« Application serveur » : désigne l'application hébergée sur tenant serveur dédié permettant la gestion des Contenus pédagogiques et des Utilisateurs. L'utilisateur final (non-administrateur) n'accède jamais directement à cette application, seulement au travers de l'application Client.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

« Extension pour navigateur » : Désigne l'application Client qui permet à l'Utilisateur d'accéder aux Contenus pédagogiques à l'intérieur des Logiciels Saas. L'extension communique avec l'Application Serveur pour authentifier l'Utilisateur et récupérer les Contenus pédagogiques.

« Contenu(s) pédagogique(s) personnalisé(s) » : désigne les Données d'un Contenu interactif décrivant l'utilisation de l'Application Cible dans le contexte interne et propre au Client.

« Jours / heures ouvrés » : désigne les Jours / les heures où Lemon Learning est réellement en activité soit du lundi au vendredi (sauf Jours fériés français), à partir de 09h30 jusqu'à 17h30 "Europe / Paris"

« Lecteur de Contenu » : Désigne le composant de l'extension permettant de traduire les scénarios des Contenus pédagogiques en didacticiels par bulle d'aide.

« Maintenance » : Désigne le travail technique sur l'infrastructure Lemon Learning entraînant une interruption de service.

« Utilisateur(s) » : Désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, prestataire, salarié de Filiales, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services Applicatifs sur son poste informatique en vertu de la licence d'utilisation contractée par le cédée au Client. Il s'agit de l'Utilisateur final de la Solution. À ce titre, les Utilisateurs constituent des tiers au présent Contrat.

Article 3 - Prérequis techniques à l'utilisation du service

Pour bénéficier d'une expérience d'utilisation normale, l'Utilisateur doit respecter les conditions suivantes :
- Disposer de l'extension Lemon Learning ou intégrer le code Javascript de Lemon Learning dans l'Applicatif cible ;
- Disposer d'OS compatibles : Windows 7+, Mac OSX 10.3+ ;
- Disposer de navigateurs compatibles : Google Chrome 22+, Firefox 42+, IE 11+ (uniquement Windows 10), Edge (Chromium);
- Disposer d'une connexion supérieure à 8 Mb/s;
- Avoir un compte Utilisateur Lemon Learning ;
- Fournir un accès à l'Applicatif cible à Lemon Learning sous l'une ou plusieurs des formes suivantes (accès direct à l'outil, prêt d'un ordinateur, accès Teamviewer etc.,)
- L'outil hôte de Lemon Learning doit être valide W3C ;

Pour garantir le support, l'Applicatif cible doit respecter les standards de programmation habituels, par exemple la norme W3C et la non-réécriture des prototypes JavaScript.

Lemon Learning est conçu pour fonctionner sur des pages HTML. Par nature, Lemon Learning ne peut pas garantir une compatibilité à 100 % avec toutes les applications sur lesquelles elle s'intègre. Le chargement asynchrone des pages (AJAX par exemple) est supporté.

Article 4 - Définition des performances

Le service proposé par Lemon Learning est composé de deux (2) sous-services distincts :
- La mise à disposition des extensions (l'éditeur et le Player) et des API Serveur ;
- La mise à disposition des contenus Lemon Learning ;

4.1 - Service de mise à disposition des extensions et des API Serveurs

Les performances de l'Application Serveur garanties par ce SLA sont les suivantes :

- « Le taux de disponibilité de l'application » : correspond au temps de disponibilité des systèmes de production, diminué du temps d'indisponibilité pour les heures d'interruption du service de plateforme divisé par le nombre d'heures disponibles total au cours d'une année civile, hors créneaux horaires de maintenance programmés.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

- « Le temps de prise en compte d'un appel et son temps de résolution » : correspond au délai compris entre l'heure de déclaration de l'incident par le Client et l'heure d'enregistrement de l'incident et la prise en charge par l'éditeur pour résolution.

- « Le temps de réponse Applicatif standard » : correspond au temps que met un Contenu à se lancer, hors contrainte réseau éventuelle. Ce temps de réponse est de 3 secondes une fois la page chargée. Ce calcul se fera sur la base d'un OS et d'un PC de dernière génération sur un réseau très haut débit.

4.2 - Service de mise à disposition des contenus Lemon Learning

Les Contenus pédagogiques sont destinés à être lus au sein même des plateformes SaaS. Des changements peuvent survenir dans ces plateformes, indépendamment de la volonté de Lemon Learning, et provoquer des dysfonctionnements dans le déroulement des didacticiels.

A titre d'exemple, une modification du fonctionnement d'une page d'un SaaS peut introduire des Anomalies dans le déroulement des Contenus pédagogiques présents sur cette page.
Par conséquent, le niveau de service des didacticiels ne peut être défini qu'en termes de temps de résolution des Anomalies.

Article 5 - Niveaux de performances
5.1 - Définitions

« Année de service » **:** représente les 365 jours précédant la date d'une plainte conformément au SLA.

« Pourcentage d'Uptime annuel » **:** il est calculé en soustrayant de 100% le pourcentage de périodes de 15 minutes pendant l'Année de service pendant lequel le service était dans le statut "Non disponible". Si vous avez utilisé le Service pour moins de 365 jours, votre Année de service est toujours constituée des 365 jours précédents, mais les jours avant votre utilisation du Service seront réputés avoir eu 100% de disponibilité. Les mesures annuelles du pourcentage annuel d'Uptime excluent les temps d'arrêt résultant directement ou indirectement des exclusions du Contrat de service (définies ci-dessous).

Exemple de calcul : l'application ne marche plus pendant 1 heure, cela correspond à 4 x 15 minutes soit 35 036 / 35 040 x 100 = environ 99,9% d'Uptime annuel

« Non Disponible » **:** signifie que votre instance de service était inaccessible, ou a connu une dégradation importante quant à sa performance ou que son fonctionnement a été altéré de manière à avoir un impact grave sur votre entreprise, chacune de ces périodes durant au moins cinq minutes pendant lesquelles Lemon Learning n'a pas pu lancer des instances de remplacement afin de corriger le problème. Ce SLA en terme de disponibilité ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation du service, ou d'autres problèmes de performance de service : (i) qui résultent de suspensions ou cessations de votre service pour une raison quelconque décrit dans les Conditions Générales de Lemon Learning; (Ii) causées par des facteurs hors du contrôle raisonnable de Lemon Learning, y compris les cas de force majeure ou d'accès Internet; (Iii) qui résultent de l'une des actions d'un de vos tiers; (Iv) qui résultent de votre équipement, Logiciels ou autres applications et / ou d' équipements tiers, Logiciels ou autres applications tiers (autres que les équipements tiers sous le contrôle direct de Lemon Learning ou de ses fournisseurs de service); ou (v) résultent d'événements de maintenance programmées (collectivement, les "Exclusions de Lemon Learning à ce Contrat»).

5.2 - Mise à disposition de l'Application Serveur

L'Application Serveur étant hébergée sur une architecture virtualisée Microsoft Azure, sa disponibilité est donc dépendante du niveau de disponibilité spécifié par le SLA de Microsoft Azure, à savoir 99,9% d'Uptime annuel.

Lemon Learning se réserve le droit de changer de mode d'hébergement si cela est nécessaire pour garantir les termes de ce SLA. Lemon Learning s'engage à conserver ses serveurs en Europe pour ses Clients Français.

Lemon Learning fera tous les efforts commercialement raisonnables pour rendre le service disponible avec un Uptime annuel en pourcentage (défini ci-dessous) d'au moins 99,9% au cours de l'Année de service (définie ci-dessous).

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Article 6 - Support technique

Lemon Learning utilise l'outil Jira pour la consignation, le suivi et la mise à jour des incidents internes et fournit un service de support ("Service support") à sa clientèle par e-mail ou par téléphone du lundi au vendredi (sauf jours fériés français) de 09h30 jusqu'à 17h30 « Europe / Paris ».
L'ouverture d'une demande de traitement d'anomalie se fait directement par mail ou téléphone auprès du chef de projet en charge du compte client et dont les coordonnées sont transmises lors des réunions de cadrage à chaque responsable d'Application Cible (ou Projet), désignés par le Client comme "Administrateur".
Lemon Learning ne fournit pas de soutien téléphonique aux utilisateurs finaux dont le Client est responsable. Les Services de support sont limités aux questions entourant des erreurs présumées et des questions générales concernant l'utilisation des fonctionnalités du Service.
La date et l'heure de réception de l'Anomalie est enregistrée dans notre outil de ticketing par le chef de projet référent, à réception de celle-ci (par courrier électronique ou téléphone) qui catégorise le type d'Anomalie dont il s'agit.

Une première analyse est effectuée par votre chef de projet ou assistant chef de projet qui catégorise le type d'Anomalie selon 3 cas :
- Cas 1 : l'Anomalie est une incompréhension du Client et est résolu lors dans la journée.
- Cas 2 : l'Anomalie est un problème technique et une solution de contournement est identifiée et explicitée.
- Cas 3 : l'Anomalie est un problème technique sans solution de contournement identifiée. Lemon Learning s'engage à proposer une solution de test dans les délais impartis par les présentes SLA.

Lemon Learning s'engage à évaluer sa capacité à accélérer les délais de résolution si des accès aux outils sont transmis.

Le Client s'engage à effectuer des tâches à la demande raisonnable de Lemon Learning pour aider à la résolution des problèmes. Avant d'appeler Lemon Learning, le Client doit prendre les mesures raisonnables pour vérifier les problèmes signalés par les Utilisateurs finaux et confirmer que ces problèmes sont associés au service et non à sa propre structure informatique ou à l'infrastructure de son réseau.

Pour toute notification d'Anomalie le Client devra fournir les informations suivantes :
- Un moyen d'accéder à l'outil Client (accès à l'outil et/ou outil de collaboration à distance et/ou accepter la venue d'un ou de plusieurs collaborateurs de Lemon Learning dans vos locaux et/ou, prêt d'un PC, etc.) ;
- Le nom de l'Utilisateur (en fonction du système d'authentification) ;
- La description de l'Anomalie et informations pertinentes et nécessaires à sa reproduction tels que et sans limitations : problèmes rencontrés, copies d'écran, scénario de navigation, etc.

Si Lemon Learning ne reçoit pas de réponse à une question permettant la qualification de l'Anomalie pendant une durée de cinq (5) Jours ouvrés ou plus, le ticket sera automatiquement annulé. Si le problème reste présent, il sera alors nécessaire de créer une nouvelle demande.

Lemon Learning n'a aucune obligation à fournir un support à l'égard d'applications tierces.

Lemon Learning désignera un responsable de compte comme contact de Lemon Learning afin que le Client puisse lui adresser n'importe quel problème technique. Lemon Learning pourra changer le responsable de compte désigné et en informera le Client.

Article 7 - Délais de réponse et de résolution
7.1 - Définition

<u>« Anomalie bloquante »</u>: désigne toute Anomalie qui provoque :
- L'impossibilité d'utiliser l'intégralité des fonctionnalités de Lemon Learning ;
- Et/ou qui génère des risques humains ou métiers élevés ;
- Et/ou qui génère un risque de perte ou de corruption des données ;
- Et/ou un résultat portant sur des données sensibles ou à enjeux erroné.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

« Anomalie majeure » **:** désigne une Anomalie perturbant notablement l'accès à une ou plusieurs fonctionnalités non critiques de Lemon Learning, ou à une fonctionnalité critique mais susceptible de contournement.

« Anomalie mineure » : désigne toute Anomalie autre qu'une Anomalie Bloquante ou une Anomalie Majeure qui ne gêne pas l'utilisation de l'outil accélérateur du changement et ne dégrade pas leurs performances.

« Demande d'amélioration » : désigne une demande d'amélioration. Dans ce cas, le temps de résolution dépend de la tâche à accomplir, et peut être sujet à des coûts de développement supplémentaires selon l'ampleur de la tâche.

7.2 - Délais de réponse et de résolution

Les temps indiqués dans le tableau ci-dessous sont les temps pour fournir une réponse ou un contournement au regard de la catégorie de l'incident. Si un contournement ou un correctif existe dans une mise à jour, le Prestataire peut demander au Client de mettre à jour le Logiciel sur la version appropriée afin de résoudre l'incident.

La mesure des temps indiqués débute lors de la première notification par le Client au Prestataire de l'incident comprenant une description complète et détaillée du problème rencontré.

Anomalie Bloquante	**Phase 1 Délais de Réponse**	**Phase 2 Solution de contournement**	**Phase 3 Délais de Résolution**
Anomalie Bloquante	Moins de 4 heures ouvrées	Moins de 24 heures ouvrées	Moins de 40 heures ouvrées
Anomalie Majeure	Moins de 8 heures ouvrées	Moins de 14 heures ouvrées	Moins de 80 heures ouvrées
Anomalie Mineure	Moins de 24 heures ouvrées	24 heures ouvrées	Correction trimestrielle par pack

La phase 1 : représente le délai de réactivité du prestataire à la suite de la communication par téléphone de l'erreur. Ce délai est le temps compris entre la réception de l'incident par le prestataire et la notification par le prestataire au client de la bonne réception de l'incident.

La phase 2 : commence après la phase 1. Les délais précisés pour la phase 2 correspondent à la durée de traitement d'une demande d'intervention du client par le prestataire (T0), et de fourniture par celui-ci d'une solution de contournement.

La phase 3 : commence après l'écoulement de la phase 2, et représente le délai dans lequel le prestataire fournit et installe soit une correction de l'Erreur, soit une nouvelle version.

8. Pénalités

Les pénalités ci-dessous ne sont pas cumulatives. Le montant global des pénalités annuelles pour non-respect des engagements prévus par ce SLA est borné à 12,5% du montant de la redevance annuelle.

8.1 - Pénalités pour non-respect des indicateurs de disponibilité

Dans le cas d'un taux de disponibilité annuel inférieur à quatre-vingt-dix-neuf et quatre-vingt-vingt-dix pourcent (99,9 %), les pénalités applicables sur les heures en dessous de l'engagement sont les suivantes :
- 200 €HT par heure d'indisponibilité pour les 5 premières heures d'indisponibilité,
- 300 €HT à partir de la 6ème heure d'indisponibilité

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Le taux de disponibilité est calculé selon la formule suivante :

(A-U) * 100 / A
Où :
A = nombre total d'heures sur un an, à partir de la date anniversaire du Contrat – heures de maintenance réalisées
U = nombre d'heures d'indisponibilités sur un an, à partir de la date anniversaire du Contrat

Tout incident de type critique est un incident d'indisponibilité et est donc soumis à pénalité tel que défini ci-dessus.

8.2 - Pénalités pour non-respect des indicateurs de délais de résolution et de temps de réponse

Les pénalités sont applicables dès la 1ère heure ouvrée de dépassement des niveaux de Services. En cas de non-respect des indicateurs de résolution et de temps de réponse, Lemon Learning s'engage à indemniser le Client comme suit, pour un (1) Utilisateur impacté :

Catégorie	Délais de Réponse	Solution de contournement	Délais de Résolution
Anomalie Bloquante	50€ par heure ouvrée	100€ par heure ouvrée	100€ par heure ouvrée
Anomalie Majeure	30€ par heure ouvrée	50€ par heure ouvrée	50€ par heure ouvrée
Anomalie Mineure	20€ par heures ouvrée	30€ par heure ouvrée	30€ par heure ouvrée

8.3 - Pénalités pour non-respect des indicateurs de réponse Applicatif standard

En cas de non-respect des indicateurs de réponse Applicatif standard, les pénalités applicables sur les heures en dessous de l'engagement sont similaires aux pénalités appliquées pour celle d'une Anomalie mineure.

Article 9 - Maintenance
9.1- Maintenance technique planifiée

Lemon Learning s'engage à effectuer les opérations de maintenance serveur entraînant une interruption de service durant le week-end (du samedi à 8h00 jusqu'au dimanche 23h59 « Europe / Paris ». Des sauvegardes sont réalisées quotidiennement permettant sa récupération en l'état en cas de perte de Données. En cas de faille de sécurité nécessitant une réponse rapide, Lemon Learning se réserve le droit de réaliser une opération de maintenance sans délai.

9.2 - Maintenance technique non planifiée
En cas d'utilisation d'une plage de maintenance non planifiée et impactant les Services du contrat, Le Prestataire informera le Client par e-mail de son utilisation incluant :
- La date et heure de début de maintenance ;
- Son impact sur le Service ;
- L'heure prévue de retour à la normale
- La cause de la prolongation et l'heure le cas échéant

En fin d'opération de maintenance et après vérification que l'ensemble des services soit opérationnel, un courrier électronique sera également envoyé.

Article 10 - Mise(s) à jour

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Le Client bénéficie des mises à jour et des évolutions fonctionnelles de la Solution. Ces mises à jour concernent des correctifs et des optimisations de la Solution. Lemon Learning se réserve le droit de faire des mises à jour n'entraînant pas d'interruption de service.

Les développements des nouvelles fonctionnalités font l'objet d'un test qualité complet. Lemon Learning peut être amené à proposer de partager son environnement de test, sous réserve que le Client souhaite participer aux évolutions de la Solution. Le Prestataire s'engage à transmettre les documentations mises à jour des nouvelles versions de la solution.

Article 11 - Périmètre et exclusions du SLA

Ce SLA n'est applicable que pour une utilisation "normale" du service de mise à disposition des Contenus pédagogiques à savoir :

- L'utilisation doit se faire dans l'environnement technique définis par les prérequis (navigateurs et OS supportés).
- L'utilisation doit se faire uniquement dans les environnements SaaS définis préalablement à la mise à disposition du service.
- L'utilisation doit se faire uniquement par des Utilisateur disposant d'une licence (par sécurité, la connexion simultanée de plusieurs Utilisateur sur le même compte est impossible). Cela permet de garantir la qualité du service en limitant la charge de l'Application Serveur.

Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

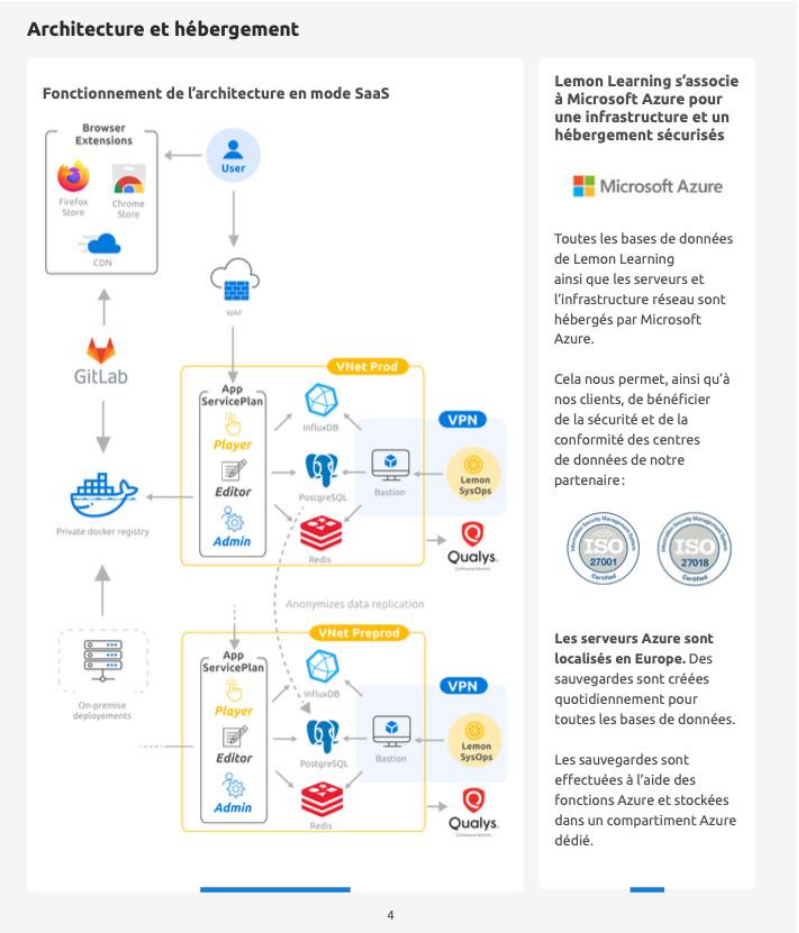
- Refus du Client de collaborer avec le Lemon Learning dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Utilisation des Services Applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- Modification non autorisée de la Solution par le Client ou par un tiers ;
- Manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- Implantation de tous progiciels, Logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services Applicatifs ;
- Défaillance des réseaux de communication électronique ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Détérioration due à un cas de force majeure au sens des lois et des juridictions françaises ou à une mauvaise utilisation des Services Applicatifs.

Article 12 - Modification du SLA

En cas de modification du service requise par le client, Lemon Learning se réserve le droit de renégocier les termes de ce SLA impactés par la modification du service en question.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

13. Schéma d'architecture fonctionnelle



ID	Exigence	Couvert en standard ?				Commentaire
		Oui	Non	Dev léger	Dev lourd	
1	Assistance à la compréhension d'un	X				Lemon learning propose ce type de fonctionnalité pour tous types de processus simple ou complexe

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

	processus (step by step)					(avec des conditions selon les différents scéanarios possibles).
2	Possibilité d'accéder aux règles métiers Adhoc, à des bases documentaires externes ou internes, des Work Instruction (via liens URL) et vidéos tutorielles en fonction des typologies d'utilisateurs.	X				Lemon Learning permet d'integrer toutes sortes de contenues ou base documentaire dans les guides en format URL, vidéos, image, pdf... PAr ailleurs fonctionnalités bibliotheque de fichiers disponibel dans le players pour retrouver cette base documentaire.
3	Possibilité d'avoir une assistance à l'exécution d'une tâche (séquence, compréhension de l'interface utilisateur)	X				
4	Possibilité d'afficher des aides contextuelles, type "smart typing", en fonction des données saisies ou sélectionnées Ajouter des infobulles sur les boutons pour expliquer les actions/processus effectués	X				Vous pourrez intégrer ce type d'info bulle où vous le souhaitez sur n'importe quel champs dans votre application, soit dans un mode permettant d'informer l'utilisateur (ex: infobulles), soit dans un mode de validation de la donnée permettant d'avertir l'utilisateur quand il fait une erreur (ex: validateur de saisies)
5	Possibilité d'utiliser plusieurs langues pour s'adapter à un public international (à minima : anglais, français, allemand, espagnol, portugais, chinois, japonais, Polonais, Slovaque)	X				Aujourd'hui la plupart des projets réalisés chez nos clients sont multi-langues, notamment dans les filiales des grands groupes que nous accompagnons. Toutes les langues sont aujourd'hui disponibles sur l'interface utilisateurs finaux, et l'espace administrateur est à l'heure actuelle traduit dans 5 langues (///)
6	Possibilité de détecter la langue pour adapter le contenu en fonction du logiciel utilisé	X				Lemon learning va automatiquement détecter la langue du navigateur de chaque utilisateur afin de personnaliser les contenus interactifs. Il pourra également changer manuellement la langue depuis la bibliotèque de contenus (player) s'il le souhaite, son choix sera sauvegardé pour ses prochaines connexions.
7	Possibilité d'avoir des indicateurs de saisie pour détecter les erreurs de frappe et inciter l'utilisateur à corriger (dans les différentes langues pré définies)	X				Il s'agit de la fonctionnalité appelé "validateur de données".
8	Possibilité de traduire dans les langues pré définies à partir de la langue utilisée pour créer les user guides, info bulle, etc…	X				Lemon learning met à disposition ceci dans le back-office où il y a un moteur de traduction automatisé pour tous vos guides, infobulles, pushs..

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

9	Possibilité de créer des parcours alternant théorie et mise en pratique. Introduction de l'application en lien avec le profil de l'utilisateur.	X				Toutes les fonctionnalités Lemon learning peuvent être déployées sur un environnement de formation. Plus de la moitié de nos clients ont décidé de mettre en place ce type de parcours.
10	Possibilité de lancer un guide en cours de tâche pour une assistance en temps réel.	X				Ce type de fonctionnalité est disponible pour les utilisateurs de Lemon learning. va détecter où se trouve l'utilisateur dans sa tâche et pourra le reprendre en main pour l'accompagner sur la suite de son process.
11	Possibilité de personnaliser le menu en fonction du profil d'utilisateur	X				Le menu que nous appelons "player" est entièrement personnalisable selon le profil utilisateur. Le but est de pousser les bons guides ou pushs de communications à destination des bons profils utilisateurs. Ceci est paramétrable dans le back-office.
12	Possibilité d'adapter l'outil à la charte graphique Plastic Omnium Group.	X				Nous proposons une option marque blanche où il est possible de reprendre totalement la charte graphique de Plastic Omnium sur l'intégralité des fonctionnalités Lemon learning. Ce paramétrage s'effectue dans le back-office.
13	Possibilité d'ajouter des raccourcis pour améliorer l'ergonomie de l'outil	X				Lemon Learning propose cette fonctionnalité raccourcis. Il s'agit d'un lanceur rapide qui permet de lancer un accompagnement sur un process précis pour les utilisateurs via un bouton déclencheur qui se trouve directement sur l'interface de l'application.
14	Possibilité de définir des rôles (lecture seul, administrateur) pour différents types d'utilisateurs.	X				Ceci se fait au bon vouloir du client, nous proposons aucune limite d'attribution des rôles pour nos projets ce qui vous laisse une flexibilité sur l'utilisation de Lemon learning en interne.
15	Possibilité d'adapter l'approche sur l'outil en fonction de la population qui l'utilise (achats, ingénierie, innovation, etc.).	X				Cette segmentation pédagogique est essentiel pour pousser le bon contenu aux bons profils utilisateurs. Ce point est évoqué avec notre chef de projet au lancement du projet et se paramètre dans le back-office.
16	Possibilité de communiquer avec les organisations de support 24/7	X				Un chef de projet dédié à Plastic Omnium sera désigné pour être le point de contact permanent tout au long du projet et sera disponible 24/7 pour toutes demandes.
17	Possibilité d'avoir un environnement de test avant intégration dans la solution.	X				Cette étape fait partie intégrante de notre process de déploiement sur un outil. Nous testons toujours l'ensemble des guides et/ou autres fonctionnalités sur un environnement de test avant de les déployer en production.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

18	Possibilité d'intégrer des quiz déjà conçus avec l'application Plastic Omnium University afin de recueillir les avis utilisateurs pour améliorer les processus de l'outil et évaluer l'impact sur les performances avec et sans l'aide de la DAP.	X				Vous pouvez integrer tous types de contenus externe dans nos bulles (Questionnaire de satisfaction, quiz, lien hypertexte, e-learning...)
19	Possibilité de présenter les résultats sous forme de KPI sur un tableau de bord. Nombre de users nominatifs (Nom, prénom, site, pays, rôle) Nombre de connexions Temps d'utilisation moyen Etape de blocage dans un processus Nbre de user utilisant la DAP VS le nombre qui l'ont désactivé Nombre de cliques sur le lien vers les tutoriels Nombre de demande d'assistance Taux de fréquentation des pages Nombre de clics	X				Il sera possible de consulter ce type de statistique dans la partie back-office. De plus, le chef de projet dédié à Plastic Omnium sera en charge de vous faire régulièrement et à la demande des audits statistiques détaillés pour chaque projet. Ce type de réunion a pour but de vous donner un maximum de visibilité sur les projets et vous faire des préconisations précises sur l'outil.
20	Possibilité d'interface programme (API) pour analyse BI			X		Possibilité de vous le proposer sur devis mais nous avons deja un outil analytics poussé. (Voir section Lemon Analyze dans le mémoire technique)
21	Possibilité de se connecter à l'outil par SSO (Microsoft Azure AD)	X				Lemon learning propose cette authentification par SSO ainsi l'ensemble des utilisateurs présent dans votre AD seront alors ajoutés au back-office Lemon Learning et seront connectés au player Lemon Learning. Ce mode d'authentification est préconisé dans le cas d'un projet avec un grand nombre d'utilisateurs et pour une analyse statistique plus détaillée.
22	La solution doit être compatible à 100% avec les navigateurs (Chrome/Edge/IE/Mozilla/ Safari)	X				Lemon learning est compatible avec Chrome versions 38 et supérieures ; FireFox versions 57 et supérieures ; IE version 11 ; Edge versions 15 et supérieures et Safari sur demande
23	Si des développements spécifiques sont vraiment nécessaires, ils doivent se faire dans les langages standards du marché (Dotnet, Java, HTML5, ...) et non dans des langages " propriétaires ".	X				Lemon Learning est developpé en Javascript.
24	Possibilité d'extension WEB et client lourd	X				Notre solution est uniquement compatible avec des applications web.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

	(application dédiée).					
25	Possibilité d'exporter des exercices de la plateforme pour générer du guidage en temps réel.	X				Nous proposons ce type d'accompagnement capable d'accompagner et de guider les utilisateurs en temps réel.
26	Possibilité de donner accès à l'outil à des prestataires externes à Plastic Omnium Group pour faciliter leur participation dans le processus d'adoption digitale.	X				Il est possible d'étendre l'accès à l'outil à des utilisateures externes. Dans ce cas il est nécéssaire de faire une intégration directe de Lemon learning dans le code de l'outil.
27	La plateforme est compatible nativement sans plug-in, directement dans l'application (exemple : IVALUA)	X				Lemon learning propose ce mode de déploiement que nous appelons l'intégration directe (mode de déploiement très fréquent dans le cadre de nos projets sur des outils achat en raison des utilisateurs externes à toucher. 100% de nos projets ivalua fonctionnent actuellement par intégration directe).
28	La sécurité de la données est encadrée par la norme norme ISO 27001			X		Nous sommes actuellement entrain de passer la certification.
29	Possibilité d'héberger les données en Europe	X				Toutes les données sont basées sur nos serveurs chez Microsoft Azure en France et au Pays-bas (sauvegarde).
30	Possibilité de récupérer les données d'une autre DAP et les transférer dans la nouvelle DAP (Close de réversibilité)	X				Nous avons une offre de reprise pour ce cas spécifique que nous pouvons construire ensemble afin de faciliter la transition vers notre solution.
31	**SLA (Service Level Agreement lié aux garanties PO)**	X				Oui voir Section SLA - Memoire technique

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

ANNEXE 2 : PO Policy Security

Plan d'Assurance Sécurité
« Services SAAS et CLOUD »

Version	Auteur	Approuvé	Date
Version 1.0 FR	M. RAMTANI RSSI Groupe	F. FROMANGE DSI Groupe	31 juillet 2014
Version 2.0	M. RAMTANI RSSI Groupe	P. ZEMBRA DSI Groupe	1er Janvier 2018
Version 3.0	M. RAMTANI RSSI Groupe	P. ZEMBRA DSI Groupe	1er mars 2019
Version 4.02	M. RAMTANI RSSI Groupe	S. VIALLET Directrice Cyberdéfense	14 février 2023

Content

1. 116

1.1. 95

1.2. 96

1.2.1. 96

1.3. 96

2. 96

2.1. 96

2.2. 97

3. 99

3.1. 99

3.2. 100

3.3. 101

3.4. 101

3.5. 102

3.6. 104

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

3.7. 105
3.8. 106
3.9. 107
3.10. 108
3.11. 108
3.12. 109
3.13. 110
3.14. 111
4. 111
6. 112
6.1. 112
6.2. 112
6.3. 112
7. 112

1. INTRODUCTION

1.1. *Contexte et objet du document*

L'externalisation totale ou partielle de services informatiques est un moyen d'optimiser la gestion de son système d'information, tout en répondant aux attentes des métiers qui sont demandeurs de souplesse et de réactivité. Le recours à des prestataires externes permet également de déléguer la gestion de l'hébergement à des experts appliquant des pratiques qui pourraient s'avérer difficiles à développer en interne.

L'objet de ce document est de formaliser les clauses de sécurité qui doivent être intégrées ou associées aux contrats de sous-traitance de services suivants :

- ✓ Les prestations de « cloud computing » (IAAS, SAAS, PAAS) ;
- ✓ La délégation de services SI à un tiers (externalisation partiel du SI);
- ✓ Hébergement simple d'infrastructures informatiques appartenant à une entité du Groupe Plastic Omnium ou la délégation de l'exploitation de ces infrastructures.

Cette Politique de mise en place d'un Plan d'Assurance Sécurité est applicable dans toutes les entités du Groupe Plastic Omnium. Elle peut être complétée en cas de besoin, notamment si :

- ✓ Une entité est confrontée à des enjeux de maîtrise des risques SI plus forts ou spécifiques à son activité métier ;
- ✓ Des contextes réglementaires ou juridique locaux particuliers rendent nécessaires des ajustements, en particulier si des règles spécifiques d'hébergement de données en dehors du système d'information des organisations doivent être appliquées.

L'application de ces clauses de sécurité par les tierces parties (sous-traitants, fournisseurs) est nécessaire pour garantir la sécurité du S.I. du Groupe Plastic Omnium.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

1.2. *Champ d'application*

✓ Le présent document définit les exigences de sécurité à prendre en compte dans le cas du contrat de fourniture de service externalisé pour l'acquisition de la Solution Lemon Learning conclu avec la société LEMON LEARNING

1.2.1. Description du service

☐ Mise en place d'une solution de guides interactifs directement implémentés dans les solutions logicielles de Plastic Omnium

1.3. *Objectifs et risques*

Cette Politique répond aux objectifs suivants :

✓ Garantir la prise en compte des besoins de sécurité dans les contrats d'infogérance ou d'externalisation ;

✓ Définir les rôles respectifs et responsabilités de chacun dans le cadre de ces contrats ;

✓ Responsabiliser les prestataires et fournisseurs sur les besoins de sécurité ;

✓ Faciliter l'identification et la rédaction des clauses de sécurité dans les contrats pour les chefs de projets et les achats.

2. PRINCIPES DE GOUVERNANCE ET D'ORGANISATION

2.1. *Gouvernance*

EXT-G-01	Désignation d'un responsable de la sécurité	Prestataire / RSSI
Le prestataire de service de Plastic Omnium désignera un responsable de la Sécurité du Système d'Information (RSSI), ou à défaut un référent sécurité, pour les prestations réalisées pour ou en collaboration avec Plastic Omnium afin de garantir la mise en œuvre des mesures de sécurité applicables dans le cadre du contrat		
Réponse du fournisseur : Référence Sécurité : Arnaud Marcel Directeur Technique arnaud.marcel@lemonlearning.fr *Mesures mises en place : N/A*		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

EXT-G-02	Désignation d'un responsable du contrat	Plastic Omnium
Plastic Omnium désignera un responsable pour chaque contrat de prestation de service SI externalisé. Le responsable du contrat est l'interface entre le prestataire et les utilisateurs du service. Suivant la nature de la prestation de service, le responsable du contrat pourra appartenir à la DSI (hébergement ou délégation de gestion d'infrastructures) ou à une direction métier utilisatrice du service (prestation SaaS).		
Réponse du fournisseur : Priscillia TRAN Responsable Administrative & RSE priscillia.tran@lemonlearning.fr ***Mesures mises en place :***		

EXT-G-03	Recours à la sous traitance	Prestataire
Dans le cas où il ferait appel à des sous-traitants pour assurer tout ou partie du service fourni, le prestataire reste garant de la sécurité du service fourni dans son intégralité. Par ailleurs, l'ensemble des règles de sécurité applicables au prestataire le sont également à ses sous-traitants. Le prestataire est ainsi responsable des activités et des agissements de ses sous-traitants.		
Réponse du fournisseur : Le prestataire de service ne fait pas appel à des sous-traitants pour assurer tout ou une partie du service fourni. ***Mesures mises en place :***		

2.2. *Processus opérationnels*

EXT-O-01	Confidentialité des échanges	Prestataire
Le prestataire s'engage à ne pas communiquer sur toute information non publique envoyée par Plastic Omnium, y compris lorsque la relation entre les deux parties ne fait pas encore ou ne fait plus l'objet d'un contrat. Sont concernés tous les documents ou informations (techniques, informatiques, commerciales, financières, économiques, sociales etc.) ainsi que les fichiers, annuaires et courriers électroniques. L'utilisation de ces informations autrement que pour l'exécution du contrat est interdite.		
Réponse du fournisseur : Oui, nous acceptons la clause de confidentialité du contrat qui nous lie. ***Mesures mises en place : N/A***		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

EXT-O-02	Chiffrement des échanges	Equipes techniques / Prestataire
Les échanges d'informations entre Plastic Omnium et son prestataire, se font selon une méthode définie et formalisée. Le partenaire s'engage à suivre les procédures suivantes : ✓ Toute donnée sensible (considérée confidentielle) échangée doit être chiffrée quel que soit le réseau utilisé ; ✓ Cette méthode est fondée sur l'utilisation d'outils de cryptographie assurant la confidentialité et l'intégrité des messages électroniques échangés conformément aux bonnes pratiques en la matière.		
Réponse du fournisseur : Qu'ils soient en transit ou au repos, tous les fichiers importés dans Drive ou créés dans Docs, Sheets ou Slides sont chiffrés selon la norme AES 256 bits. *Mesures mises en place : N/A*		

EXT-O-03	Suivi de la prestation	RSSI / Prestataire
Un comité sera établi afin d'assurer le suivi de la prestation. Ce comité de suivi sera organisé par le responsable de la prestation au sein du Groupe Plastic Omnium. Les aspects sécurité seront abordés régulièrement au cours de ces comités, le partenaire devra démontrer notamment que les mesures de sécurité sont bien appliquées, en produisant par exemple des comptes rendus d'audits, des tableaux de bord ou des plans d'actions assortis de plannings de réalisation.		
Réponse du fournisseur : Le suivi du projet est un axe important dans le succès du projet. Nous proposons systématiquement des réunions de cadrage trimestrielles avec votre chef de projet dédié et notre Customer Success. L'objectif de ces réunions de cadrage trimestrielles est de pouvoir échanger autour de vos besoins et enjeux, de vous présenter les nouvelles qui pourraient être pertinentes pour votre projet et de s'assurer du bon déroulement du projet en phase de RUN. Les aspects sécurité pourront être abordés lors de ces points. Un compte-rendu de ses réunions est systématiquement envoyé par votre chef de projet. *Mesures mises en place : N/A*		

EXT-O-04	Fin du contrat et réversibilité	Prestataire
En cas d'expiration ou de résiliation de tout ou partie des services ou du contrat pour quelque motif que ce soit, le prestataire s'engage à : ✓ Éviter toute interruption et baisse de qualité des services ; ✓ Assurer les opérations qui permettront à Plastic Omnium d'avoir toute la maîtrise nécessaire afin de reprendre ou faire reprendre les services par un tiers (transfert de compétences, documents explicatifs, etc.) ; ✓ A restituer ou, selon les souhaits de Plastic Omnium, à détruire de manière sécurisée tous les équipements, documents ou données qui lui ont été confiés au cours de la période couverte par le contrat. Plus généralement, les documents échangés entre le prestataire et Plastic Omnium doivent être restitués à leurs propriétaires respectifs à la fin du contrat.		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Réponse du fournisseur : En cas d'interruption du contrat et à la demande du Client, Lemon Learning fournira au Client le Contenu Client au format CSV, JavaScript Object Notation (JSON), par export PDF (ou sous toute autre forme acceptée par les Parties). La prestation de réversibilité peut varier en fonction de la quantité de données à rendre réversible et des besoins du Client. Dans ce sens, les conditions de réversibilité seront personnalisées afin de prendre en compte les spécificités de chaque situation dans les meilleures conditions. *Mesures mises en place : N/A*

EXT-O-05	Sensibilisation des intervenants	Prestataire
Le prestataire s'assure que son personnel mobilisé dans le cadre de la prestation pour le compte de Plastic Omnium a été sensibilisé aux risques liés à la sécurité des systèmes d'information. Il s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant le respect des obligations mentionnées dans le présent document par l'ensemble des intervenants.		
Réponse du fournisseur : *Mesures mises en place :* - Passage de l'ISO 27001 en cours - Formation régulière des collaborateurs à la sécurité informatique - Formation à la sécurité informatique obligatoire dans le cadre du onboarding d'un nouveau collaborateur - VPN obligatoire pour les collaborateurs en dehors de la France ou sur un réseau public		

3. RÈGLES DE PROTECTION

3.1. *Continuité de service*

EXT-I-01	Engagements de service	Prestataire
Le prestataire garantit la disponibilité du service fourni dans le cadre du contrat et celle des ressources matérielles et humaines nécessaires à sa réalisation Les garanties porteront au minimum sur : ✓ Le taux d'indisponibilité du service, des réseaux, des applications mises à disposition, etc. ; ✓ Les pénalités associées ; ✓ La garantie de temps de rétablissement du service en cas d'incident ou de sinistre.		
Réponse du fournisseur : Voir document Annexe D - Service Level Agreement (SLA) 2023 *Mesures mises en place :*		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

EXT-I-02	Continuité du service	Prestataire
Le prestataire présentera les mesures mises en œuvre afin de garantir la continuité des activités, en cas d'incident majeur, pour les services qu'il fournit au Groupe Plastic Omnium (ex : redondance matérielle ou de site, solutions dégradées, PRA et processus associés, etc.). Le prestataire décrira notamment les moyens et les garanties mis en œuvre afin d'assurer la continuité des services essentiels (énergie, climatisation, télécommunications) sur son site d'exploitation : ✓ Situation et caractéristiques générales du site d'exploitation ; ✓ Protection et redondance électriques (groupes électrogènes, onduleurs, protection contre les surtensions, etc.); ✓ Contrats de service avec les fournisseurs d'accès, caractéristiques des liaisons de secours ; ✓ Systèmes de climatisation ; ✓ Moyens de supervision et remontées d'alarme ; ✓ Équipements utilisés par le SI, en particulier les composants redondants (alimentations, disques, cartes contrôleurs, serveurs, équipements réseaux, liens réseaux). Le prestataire communiquera la fréquence de test du plan de continuité ainsi que les résultats des tests des PRA déjà réalisés		
Réponse du fournisseur : Voir document **Plan Continuité_d_Activité.pdf** ***Mesures mises en place : N/A***		

3.2. *Respect des règles d'utilisation du S.I.*

EXT-I-03	Protection des identifiants	Prestataire
Le prestataire n'utilise les habilitations lui ayant été fournies sur le Système d'Information dédié à Plastic Omnium que dans le cadre de sa mission. Il est dès lors interdit au prestataire de : ✓ Procéder à la moindre divulgation, même intra-service, de son ou de ses identifiants ; ✓ Utiliser un identifiant autre que le sien, dans l'hypothèse où il en aurait eu connaissance ; ✓ Supprimer, cacher ou modifier son identité ou son identifiant ; ✓ Faire usage de son identifiant pour accéder à des applications, à des données ou à un compte informatique autres que ceux qui lui auront été attribués ou pour lesquels il a reçu l'autorisation d'accès. Le prestataire protège ses identifiants et authentifications de connexion. Tout incident (perte, vol, divulgation, etc.) les concernant doit immédiatement être porté à l'attention du RSSI de Plastic Omnium.		
Réponse du fournisseur : Les personnes accédant aux outils internes de Plastic omnium sont identifiés. Les identifiants doivent être intégrés à un outil de gestionnaire de mot de passe. ***Mesures mises en place :*** *Utilisation obligatoire de Dashlane pour chacun des collaborateurs.*		

EXT-I-04	Responsabilité en cas d'abus	Prestataire
En cas d'abus commis par son personnel du prestataire, le prestataire est responsable des dommages directs commis sur le Système d'Information dédié à Plastic Omnium.		
Réponse du fournisseur : Lemon s'engage à prendre la responsabilité des dommages directs commis sur le Système d'Information dédié à Plastic Omnium par les membres de son personnel. ***Mesures mises en place :***		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

3.3. *Partenariat n'impliquant pas l'utilisation du S.I. Plastic Omnium*

EXT-I-05	Non accès au S.I. Plastic Omnium	Prestataire
Dans le cas d'une prestation ou d'un service ne nécessitant pas l'utilisation du Système d'Information de Plastic Omnium, le prestataire s'engage à ne pas accéder au système d'information de manière volontaire ou accidentelle. Si le prestataire devait accéder de manière accidentelle au Système d'Information de Plastic Omnium, il s'engage à : ✓ Terminer immédiatement son accès ; ✓ En informer dans les plus brefs délais le responsable du contrat.		
Réponse du fournisseur : Lemon Learning, en tant que prestataire, prend acte des exigences de Plastic Omnium en matière de sécurité des informations. Lemon s'engage formellement à ne pas accéder volontairement ou accidentellement au Système d'Information de Plastic Omnium, conformément aux directives énoncées. En cas d'accès accidentel, Lemon prendra immédiatement les mesures nécessaires pour mettre fin à cet accès et informera le responsable du contrat de Plastic Omnium dans les plus brefs délais, comme stipulé dans les termes du contrat *Mesures mises en place : N/A*		

3.4. *Gestion des incidents de sécurité*

EXT-I-06	Devoir d'information des incidents de sécurité	Prestataire
En cas d'incident de sécurité subi par le prestataire ou par un de ses sous-traitants, et susceptible de porter atteinte à Plastic Omnium, le prestataire s'engage à informer, dans les plus brefs délais, le RSSI de Plastic Omnium.		
Réponse du fournisseur : Lemon comprend et reconnaît l'importance de la sécurité des informations pour Plastic Omnium. En cas d'incident de sécurité impliquant Lemon ou l'un de ses sous-traitants, qui pourrait affecter Plastic Omnium, Lemon s'engage à informer sans délai le RSSI de Plastic Omnium de la situation. *Mesures mises en place : N/A*		

EXT-I-07	Assurance	Prestataire
Le prestataire doit être assuré contre les risques inhérents à ses activités qui pourraient causer des préjudices directs, financiers ou opérationnels au Groupe Plastic Omnium.		
Réponse du fournisseur : Oui. Cf. Annexe Attestation Responsabilité Civile *Mesures mises en place : N/A*		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

3.5. *Conformité*

EXT-I-08	Respect des lois et des réglementations	Prestataire
D'une manière générale, le prestataire s'engage à respecter les lois et réglementations applicables aux activités réalisées pour le compte de Groupe Plastic Omnium, notamment : ✓ La loi Informatique et Libertés (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée). En particulier, il assure la sécurité des données à caractère personnel en les protégeant contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés. De plus, le prestataire ne peut sous-traiter tout ou partie des prestations sans accord préalable écrit de Plastic Omnium ; ✓ Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ✓ La protection de la propriété intellectuelle et la protection des logiciels (Article L111-1 et L113-9 du code de la propriété intellectuelle) ; ✓ La fraude informatique et cybercriminalité (Loi n°88-19 du 5 janvier 1988 relative à la fraude informatique) ; ✓ La cryptologie (Décret n°98-101 du 24 février 1998 définissant les conditions dans lesquelles sont souscrites les déclarations et accordées les autorisations concernant les moyens et prestations de cryptologie) ; ✓ La loi de sécurité quotidienne du 15 Novembre 2001 portant sur la lutte contre le terrorisme et notamment sur la conservation des données de connexion.		
Réponse du fournisseur : **Oui.** ***Mesures mises en place : N/A***		

EXT-I-09	Respect des standards	Prestataire
Selon la nature de la prestation externalisée, le Groupe Plastic Omnium peut exiger de son prestataire d'appliquer les exigences ou mesures de sécurité définies par : ✓ La norme ISO 27002 concernant les bonnes pratiques de sécurité ; ✓ Toute autre norme dont l'application est nécessaire à l'exécution de la prestation externalisée.		
Réponse du fournisseur : Lemon tient à préciser qu'à l'heure actuelle, nous ne disposons pas encore de la certification ISO 27001. Cependant, notre directeur technique et notre responsable de la sécurité travaillent activement à la mise en place de notre Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) afin d'initier les audits de validation pour l'obtention de la certification ISO 27001. Nous sommes fermement engagés à respecter les standards élevés de sécurité requis et nous assurons, une fois la certification obtenue, de maintenir les critères conformément aux exigences de la certification pour toute la durée du contrat. Dans l'éventualité où nous perdrions cette certification à l'avenir, nous nous engageons à en informer Plastic Omnium dans les plus brefs délais. ***Mesures mises en place : N/A***		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

EXT-I-10	Traçabilité des actions	Prestataire
Le prestataire de Plastic Omnium assure la traçabilité des actions qu'il réalise dans le cadre du service qu'il assure pour son compte. Plastic Omnium se réserve le droit de demander, à tout moment, les traces relatives à ce service conservées par le prestataire, notamment concernant l'accès à des données personnelles.		
Réponse du fournisseur : Lemon confirme son engagement à respecter pleinement toutes les lois et réglementations en vigueur pertinentes pour les activités menées pour le compte de Groupe Plastic Omnium. À cet égard : ● **Loi Informatique et Libertés (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée)** : Lemon garantit la sécurité des données à caractère personnel et s'assure de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés. Lemon est également conscient de l'importance de la sous-traitance et ne sous-traitera aucune prestation sans l'accord préalable écrit de Plastic Omnium. ● **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** : Lemon est pleinement engagé à se conformer aux exigences du RGPD et à garantir que toutes les données sont traitées de manière appropriée et protégée. ● **Protection de la propriété intellectuelle et protection des logiciels (Article L111-1 et L113-9 du code de la propriété intellectuelle)** : Lemon reconnaît et respecte les droits de propriété intellectuelle relatifs à tous les logiciels et autres éléments, et s'engage à ne pas violer ces droits. ● **Fraude informatique et cybercriminalité (Loi n°88-19 du 5 janvier 1988 relative à la fraude informatique)** : Lemon a mis en place des mesures appropriées pour prévenir et traiter toute forme de fraude informatique et de cybercriminalité. ● **Cryptologie (Décret n°98-101 du 24 février 1998)** : Quand Lemon utilise des moyens ou prestations de cryptologie dans le cadre de ses services, elle s'assure de se conformer pleinement aux exigences définies par la réglementation en vigueur. ● **Loi de sécurité quotidienne du 15 Novembre 2001** : Lemon reconnaît l'importance de la conservation des données de connexion conformément à cette loi et met en œuvre les mesures nécessaires pour garantir la conformité. En résumé, Lemon s'engage à travailler en étroite collaboration avec Groupe Plastic Omnium pour garantir la conformité réglementaire à tout moment. *Mesures mises en place : N/A*		

EXT-I-11	ification du prestataire	Prestataire / RSSI
Le prestataire précisera les éventuelles certifications dont il dispose sur le périmètre concerné par les services proposés (ex : Certification ISO 27001). Il s'engage à maintenir pendant toute la durée du contrat les critères permettant de répondre aux exigences des certifications obtenues. En cas de perte de certification, le prestataire s'engage à en informer Plastic Omnium dans les plus brefs délais. Le RSSI du Groupe Plastic Omnium indiquera les éventuelles certifications attendues en fonction des spécificités de la prestation.		
Réponse du fournisseur : Lemon tient à préciser qu'à l'heure actuelle, nous ne disposons pas encore de la certification ISO 27001. Cependant, notre directeur technique et notre responsable de la sécurité travaillent activement à la mise en place de notre Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) afin d'initier les audits de validation pour l'obtention de la certification ISO 27001. Nous sommes fermement engagés à respecter les standards élevés de sécurité requis et nous assurons, une fois la certification obtenue, de maintenir les critères conformément aux exigences de la certification pour toute la durée du contrat. Dans l'éventualité où nous perdrions cette certification à l'avenir, nous nous engageons à en informer Plastic Omnium dans les plus brefs délais. *Mesures mises en place : N/A*		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

3.6. *Développements des applications mise à disposition*

EXT-I-12	Respect des bonnes pratiques de développement	Prestataire

Lors de la fourniture de services reposant sur des applications qu'il développe en interne, le prestataire est tenu d'assurer la sécurité des développements conformément à l'état de l'art dans chacune des technologies mises en œuvre.

Pour la mise en œuvre de technologies web, les développements pourront notamment s'appuyer sur les recommandations de l'OWASP (Open Web Application Security Project).

Le prestataire s'engage sur le respect d'un plan qualité projet qu'il décrira en précisant notamment les mesures de sécurité prises en compte lors des étapes suivantes :

- ✓ Conception ;
- ✓ Développement ;
- ✓ Test ;
- ✓ Documentation ;
- ✓ Maintenance.

Dans le cas où le prestataire n'est pas en mesure d'appliquer certaines règles de bonnes pratiques, il doit en indiquer les raisons à Plastic Omnium.

Réponse du fournisseur :

Lemon est pleinement engagé à garantir la sécurité des applications que nous développons en interne, en conformité avec l'état de l'art pour chaque technologie utilisée. À l'heure actuelle, nous nous conformons à l'ensemble des bonnes pratiques énoncées ci-dessous. Si, pour une raison quelconque, nous étions dans l'incapacité d'appliquer certaines règles de bonnes pratiques à l'avenir, nous nous engageons à en informer Plastic Omnium en détaillant les raisons de cette dérogation

Mesures mises en place :

Conception :

- Analyse des risques pour identifier et évaluer les menaces potentielles.
- Intégration des exigences de sécurité dès la phase initiale de la conception.

Développement :

- Adoption des recommandations de l'OWASP pour garantir la sécurité de nos applications web.
- Utilisation de méthodes de codage sécurisées et formation régulière de notre équipe de développement aux meilleures pratiques.
- Contrôles réguliers du code pour s'assurer qu'il est exempt de vulnérabilités.

Test :

- Tests d'intrusion réguliers pour identifier toute faille de sécurité.
- Utilisation d'outils automatisés pour effectuer des analyses de sécurité sur le code.
- Tests unitaires et tests d'intégration pour garantir la fonctionnalité et la sécurité.

Documentation :

- Documentation complète sur toutes les procédures de sécurité mises en œuvre.
- Mise à disposition des utilisateurs de guides sur les bonnes pratiques de sécurité.

Maintenance :

- Mise à jour régulière des applications pour traiter les vulnérabilités potentielles.
- Surveillance continue pour détecter toute activité suspecte.
- Réponses rapides aux problèmes de sécurité qui sont identifiés.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

EXT-I-13	Séparation des environnements de production et de développement	Prestataire
Le prestataire distingue les environnements de développement, de test, de pré-production et de production. Les mesures de sécurité de ces environnements sont au moins équivalentes à celles de la production si ceux-ci doivent utiliser des données provenant de la production pour les besoins des développements.		
Réponse du fournisseur : Lemon tient à confirmer que nous avons effectivement mis en place des environnements distincts pour le développement, les tests, la pré-production et la production. Nous accordons une importance primordiale à la sécurité et, à cet égard, nous veillons à ce que les mesures de sécurité appliquées à nos environnements de développement, de test et de pré-production soient au moins équivalentes à celles de notre environnement de production. Lorsqu'il est nécessaire d'utiliser des données provenant de la production pour les besoins de nos développements, nous veillons à ce que ces données soient anonymisées afin de garantir la protection et la confidentialité des informations sensibles. *Mesures mises en place : N/A*		

3.7. *Gestion des droits et des accès*

EXT-I-14	Obligation d'authentification et habilitations	Responsable du contrat / Prestataire
Les services externalisés doivent disposer d'un système d'authentification et de gestion des habilitations quelque soit le niveau de sensibilité des données et des fonctionnalités proposées.		
Réponse du fournisseur : Pas d'externalisation *Mesures mises en place : N/A*		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

EXT-I-15	Règles opérationnelles de gestion des droits et des accès	Prestataire
En fonction du niveau de confidentialité de données manipulées par toute application ou service externalisé, des fonctionnalités permettant de mettre en œuvre une gestion des droits et des accès devront être proposées. Ces fonctionnalités incluront notamment : ✓ Une interface éventuelle avec un annuaire externe ; ✓ La mise à disposition d'un paramétrage de la politique de mot de passe intégrant : ✓ Des règles de complexité des mots de passe ; ✓ Une durée d'expiration des mots de passe ; ✓ La définition d'un nombre de tentatives d'accès infructueuses avant verrouillage de l'accès. ✓ La mise à disposition d'une fonctionnalité de changement de mot de passe pour l'utilisateur ; ✓ La possibilité d'affecter à un utilisateur un mot de passe temporaire devant être changé à la prochaine connexion ; ✓ Un paramétrage des droits des utilisateurs au travers de profils ou rôles en respectant le principe du moindre privilège ; ✓ La définition et l'utilisation de profils utilisateurs et de profils administrateurs (fonctionnels et techniques) ; ✓ La possibilité de vérifier facilement les droits attribués aux utilisateurs ; ✓ Etc.		
Réponse du fournisseur : Cf. annexe Politique_de_Securite_des_Systemes_Information ***Mesures mises en place : N/A***		

3.8. *Protection des données*

EXT-I-16	Règles de sécurité des données	Responsable du contrat / Prestataire
En fonction du niveau de confidentialité des données, le prestataire précisera les mesures de sécurité mises en place afin de garantir la sécurité des données lors de leur stockage (ex : chiffrement en base) et des échanges (ex : chiffrement des flux).		
Réponse du fournisseur : Cf. Annexe Plan d'assurance sécurité (PAS) ***Mesures mises en place : N/A***		

EXT-I-16B	Règles de sécurité des données personnelles	Responsable du contrat / Prestataire
Le prestataire s'engage à être conforme aux exigences du RGPD , notamment vis-à-vis de l'article 28 concernant la protection des données personnelles. Il indiquera notamment les mesures de sécurité mise en œuvre pour garantir la sécurité des données lors de leur stockage, leur traitement et des échanges (ex : chiffrement des flux).		
Réponse du fournisseur : Oui. Cf. Annexe Traitement des données personnelles ***Mesures mises en place :***		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

EXT-I-16C	Sauvegarde des données de Plastic Omnium et protection des sauvegardes	Responsable du contrat / Prestataire
Le prestataire s'engage à être conforme aux bonnes pratiques de sauvegarde des données appartenant à Plastic Omnium, il indiquera notamment : • La politique de sauvegarde mise en place (fréquence type de sauvegardes • Si les données sont sauvegardées régulièrement sur des équipements physiquement différents et distants. Le prestataire indiquera notamment les mesures de sécurité mise en œuvre pour protéger les sauvegardes contre les logiciels malveillants (par exemple : attaques ransomware)		
Réponse du fournisseur : Des sauvegardes sont programmées quotidiennement. Celles-ci sont dupliquées dans notre deuxième data center et conservées dans des Azure Vault. Tous les lundis, nous contrôlons la bonne exécution des sauvegardes de la semaine précédentes et nous effectuons régulièrement une restauration filesystem afin de contrôler l'intégrité des données. *Mesures mises en place :*		

3.9. *Gestion des vulnérabilités techniques*

EXT-I-17	Vulérabilités techniques	Prestataire
Le prestataire indiquera les méthodes et moyens mis en place pour identifier et traiter les vulnérabilités techniques. Ces vulnérabilités peuvent concerner autant les environnement applicatifs développés, systèmes d'exploitation ou logiciels du marché. Le prestataire indiquera les éléments pris en compte dans son système de gestion des vulnérabilités. Le prestataire indiquera dans quelle mesure les résultats des tests de vulnérabilité peuvent être communiqués à Plastic Omnium.		
Réponse du fournisseur : Afin de surveiller les diverses vulnérabilités possibles sur notre infrastructure, nous utilisons Qualys qui nous permet de scanner les divers composants de notre service et de détecter des failles. Nous pouvons ainsi intégrer ces actions dans une procédure de patches. *Mesures mises en place :*		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

3.9.1. Protection contre les codes malveillants

EXT-I-18	Protection contre les codes malveillants	Prestataire
Le prestataire indiquera les moyens mis en œuvre permettant de lutter contre les codes malveillants. Un logiciel antivirus étant de nos jours insuffisant, le prestataire indiquera les moyens mis en place pour lutter contre les codes malveillants persistants et non décelables par un antivirus traditionnel. Veuillez décrire dans la zone ci-dessous « ***Réponse du fournisseur*** » les moyens mis en œuvre, comme par exemple : EDR, NDR, IPS, WAF, Firewall Next Gen, …		
Réponse du fournisseur : *Cf. Annexe : Fonctionnement, Protection des données & Sécurité - Lemon Learning.pdf* Un firewall Sophos XG est installé sur notre réseau local afin de garantir à nos collaborateurs un environnement réseau sain. Ce dernier permet de : ● Surveillance des flux réseaux ● Autorisation ou blocage des flux afin de prévenir certaines attaques connues ● Heartbeat : synchronisation entre le firewall et les EDR Intercept X ● Contrôle des applications sur le réseau ***Mesures mises en place :***		

3.10. Système de surveillance et de contrôle

EXT-I-19	Surveillance et contrôle des élements rastructure	Responsable du ntrat / Prestataire
Le prestataire indiquera les mesures prises pour assurer une surveillance des infrastructures, la plage horaire de surveillance (ex. H24x7/7). Il indiquera le processus de gestion des alertes et incidents en fonction du niveau de gravité. Le prestataire indiquera les éléments mis sous surveillance et les moyens associés , comme par exemple : ● Suivi et gestion de la performance du lien réseau permettant l'accès à l'environnement de Plastic Omnium ● Suivi et gestion des performances des équipements réseau interne ● Firewalls et Systèmes de Détection et de Prévention d'Intrusion (IDS/IPS)		
Réponse du fournisseur : *Cf. Annexe : Fonctionnement, Protection des données & Sécurité - Lemon Learning.pdf* ***Mesures mises en place :***		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

3.11. *Règles de maintenance et de mise à jour*

EXT-I-20	Respect des règles des éditeurs	Prestataire
Le prestataire respecte les recommandations des constructeurs et des éditeurs en ce qui concerne le développement et la maintenance des composants du Système d'Information de Plastic Omnium dont il a la responsabilité. Les solutions mises en œuvre par le prestataire devront intégrer les derniers correctifs de sécurité (systèmes, applicatifs, etc.). De même, le prestataire devra s'abstenir de choisir des solutions techniques dont la pérennité n'est pas assurée par le constructeur ou l'éditeur.		
Réponse du fournisseur : Ok ***Mesures mises en place :***		

EXT-I-21	Recette des mises à jour	Prestataire
Le prestataire présentera le processus de test qu'il s'engage à mettre en œuvre avant toute livraison d'une version ou d'un correctif. Lors de la conduite des tests de validation ou de déploiement d'une mise à jour, le prestataire s'engage à ne pas provoquer des perturbations sur les environnements de production. Sauf exception dûment validée par Plastic Omnium, les jeux de test utilisés devront être anonymisés. Ils ne devront contenir aucune information confidentielle telles les données à caractère personnel. Dans le cas contraire, une demande de dérogation doit être faite auprès du responsable de traitement et du RSSI de Plastic Omnium.		
Réponse du fournisseur : Des tests complets sont effectués dans un environnement de pré-production avant toute mise en production. Au besoin, un backup anonymisé de la base de production est utilisé en tant que jeux de tests. ***Mesures mises en place :***		

EXT-I-22	Interventions de maintenance	Responsable du contrat / Prestataire
Les interventions de maintenance effectuées par le prestataire en environnement de production (application de correction, accès direct aux bases de données) ne doivent se faire qu'avec l'autorisation du responsable du contrat. Elles doivent donner lieu à un rapport détaillé avec les indications suivantes : ✓ La date et l'heure de début-fin de l'intervention ; ✓ L'identité des intervenants ; ✓ La nature et le bilan de l'intervention.		
Réponse du fournisseur : Ok ***Mesures mises en place :***		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

EXT-I-23	Gestion des évolutions fonctionnelles	Prestataire
Les évolutions fonctionnelles ou techniques ne doivent pas remettre en cause le respect des exigences de sécurité ou compromettre une éventuelle opération de réversibilité. En cas d'évolution, le prestataire devra vérifier que sa mise en œuvre est conforme aux exigences contractuelles. Plastic Omnium se réserve le droit d'en demander la justification.		
Réponse du fournisseur : Ok *Mesures mises en place :*		

EXT-I-24	Gestion des changements	Prestataire
Le processus de gestion des changements devra faire l'objet d'une description par le prestataire. A minima les demandes de changement devront être tracées et faire l'objet d'un suivi. Des engagements devront être pris sur les délais d'application des changements.		
Réponse du fournisseur : Ok *Mesures mises en place :*		

3.12. *Règles de sécurité physique*

EXT-I-25	Mesures de prévention des sinistres	Prestataire
Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures permettant d'assurer la sécurité physique liée à l'hébergement de matériel et/ou de données appartenant à Plastic Omnium. Il décrira notamment les moyens mis en œuvre pour assurer : ✓ La prévention, la détection et le traitement des incendies ; ✓ La protection contre les dégâts des eaux (le partenaire indiquera également si les bâtiments hébergeant les infrastructures infogérées sont situés en zone inondable).		
Réponse du fournisseur : Cf. Annexe Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) *Mesures mises en place : N/A*		

EXT-I-26	Sécurité des accès physiques	Prestataire
Le prestataire doit mettre en œuvre un dispositif permettant de réserver l'accès aux locaux hébergeant les ressources informatiques (serveurs, postes de travail) destinées à la fourniture du service à Plastic Omnium aux seules personnes dont la mission le justifie : filtrage des accès aux bâtiments et/ou aux étages, et filtrage des accès aux salles machines. Il définit le cas échéant les conditions d'accès au personnel de Plastic Omnium (horaires d'ouverture, cas d'indisponibilité ponctuelle, etc.).		
Réponse du fournisseur : Cf. Annexe Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) *Mesures mises en place : N/A*		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

EXT-I-27	Sécurité des locaux d'hébergement	Prestataire
Le partenaire indiquera tous les moyens mis en œuvre afin d'assurer la sécurité des locaux d'hébergement, notamment : ✓ Les moyens de surveillance, dispositifs anti-intrusion ; ✓ Les dispositifs de contrôle et d'enregistrement des accès (gardiennage, sas, moyen d'identification, etc.) ; ✓ Les dispositifs de protection physique des équipements (verrouillage des baies, etc.).		
Réponse du fournisseur : Cf. Annexe Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) *Mesures mises en place : N/A*		

3.13. *Localisation des données*

EXT-I-28	Règles de localisation des données	Prestataire
Le prestataire précisera le lieu de stockage des données, ou à défaut, indiquera dans quel(s) pays sont localisés les serveurs hébergeant les données. Si des données à caractère personnel sont hébergées, le prestataire s'engage à héberger celles-ci en France ou à minima au sein d'un pays de l'Union Européenne. En cas de changement de localisation des données, le prestataire s'engage à informer au préalable Plastic Omnium et à obtenir son consentement écrit.		
Réponse du fournisseur : Les données sensibles de Lemon Learning sont hébergées sur le cloud Microsoft Azure dans le centre de la France. *Mesures mises en place :* *N/A*		

4. REGLES DE CONTRÔLE

EXT-C-01	Traçabilité	Prestataire
Toute application externalisée chez un prestataire doit permettre de générer les traces relatives aux : ✓ Accès à l'application (réussite ou échec) ; ✓ Actions réalisées au sein de l'application (consultation, modification) ; ✓ Opérations d'administration (suppression de comptes, modification de droits, etc.) et de maintenance. ✓ Activités de sauvegarde de données de Plastic Omnium Ces traces contiennent au minimum les informations suivantes : Identifiant utilisateur, date/heure, action réalisée (à compléter en fonction des besoins). Le prestataire mettra à disposition de Plastic Omnium une documentation qui précisera les opérations de maintenance relatives aux traces générées (stockage, sauvegarde, etc.).		
Réponse du fournisseur : Pas d'externalisation *Mesures mises en place :*		

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

EXT-C-02	Contrôle et audit	RSSI / prestataire
Le Groupe Plastic Omnium se réserve le droit de diligenter des audits afin de vérifier que les consignes d'usage et les règles de sécurité sont bien appliquées sur les ressources informatiques utilisées pour assurer le service externalisé. L'audit pourra être réalisé par des auditeurs internes ou par un cabinet d'audit externe et sera piloté par le RSSI du Groupe Pastic Omnium. Sauf cas d'urgence, où ce délai pourra être réduit, l'audit pourra être réalisé après que le prestataire en ait été avisé avec un préavis de 10 jours. Ce délai permet au prestataire de s'organiser, de réunir la documentation demandée et de s'assurer de la disponibilité des personnes concernées. Si les résultats de l'audit mettent en évidence des carences du prestataire en matière de sécurité des systèmes d'information, ce dernier s'engage à y remédier sans délai et à supporter le coût de la remédiation.		
Réponse du fournisseur : La réalisation d'un tel audit se fait au frais du Client et ne suspend pas : - La facturation initialement prévue - Les dates de validité des licences *Mesures mises en place : N/A*		

5. GLOSSAIRE

5.1. *Cloud computing*

Le « Cloud Computing », généralement désigné « Cloud », désigne les moyens et processus permettant à une organisation d'utiliser de la puissance de calcul et/ou de la capacité de stockage de serveurs informatiques distants au travers de l'Internet.

5.2. *SAAS*

Le SAAS (Software As A Service) consiste en la fourniture de moyens, de services et d'expertise qui permettent à une organisation d'externaliser intégralement une partie donnée de son Système d'Information (messagerie, CRM, paye…) et de l'assimiler à un coût de fonctionnement plutôt qu'à un investissement.

5.3. *Hébergement informatique*

Prestation assurée par un fournisseur spécialisé dont le rôle est de fournir des locaux dédiés et des infrastructures de support (électricité, climatisation, réseau, etc.) permettant d'accueillir tout ou partie des serveurs, données et applications d'une organisation.

6. RÉVISION DU DOCUMENT

Cette politique est revue périodiquement à fréquence annuelle pour rester en phase avec l'évolution des risques.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

APPENDIX 3 GDPR

CHARTE DE SOUS-TRAITANCE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

1. OBJET

Dans le cadre des prestations qui lui sont confiées au titre du **Contrat**, le Client (« **Responsable du Traitement** ») est amené à confier au Prestataire (« **Sous-traitant** ») le(s) traitement(s) de Données à caractère personnel («**Traitements** ») pour le compte du Responsable du Traitement.

Il faut entendre par « données à caractère personnel », toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres (ci-après les « **Données** »).

Chaque terme commençant par une majuscule utilisé dans la Charte a le sens défini à l'article 4 du RGPD.

Ces traitements sont soumis aux textes suivants :

● le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après le « **RGPD** »);

● les recommandations, avis et décisions des autorités de contrôle sur la protection des données et du Comité Européen à la Protection des Données ;

● la jurisprudence des tribunaux nationaux et communautaires.

La Charte pose les obligations du Sous-traitant conformément aux dispositions de l'article 28 du RGPD, au regard de tout Traitement mis en œuvre par le Sous-traitant pour le compte du Responsable du Traitement. La Charte fait partie intégrante du Contrat, conformément à l'article 8 ci-après.

La Charte se compose du présent document et des annexes suivantes :

- Annexe 1 Description du Traitement
- Annexe 2 Mesures techniques et Organisationnelles du Sous-traitant

2. LES OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Le Responsable de traitement s'engage à :

- Documenter toute Instruction concernant le traitement des Données par le Sous-traitant,
- S'assurer du caractère licite, loyal et transparent de la collecte et du traitement des Données (notamment information des Personnes Concernées, voire recueil du consentement desdites Personnes Concernées lorsque celui-ci est requis) ;
- Garantir le respect des droits des Personnes Concernées (droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, etc.).

3. LES OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT VIS-A-VIS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

3.1 Coopération entre le Sous-traitant et le Responsable du Traitement

De manière générale, dans le cadre de l'obligation d'assistance et de coopération, prévue à l'article 28 du RGPD, le Sous-traitant s'engage à fournir au Responsable de Traitement:

- Une assistance raisonnable permettant à celui-ci de satisfaire aux obligations lui incombant, notamment documentaires.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

- L'aide nécessaire pour permettre au Responsable de Traitement de se conformer aux obligations découlant notamment des articles 32 à 36 du RGPD (relatives à la sécurité, la notification de Violations de Données, aux Analyses d'Impact relative à la protection des données, et aux relations avec les autorités de contrôle), telles que décrites aux articles concernés.

- En particulier, le Sous-traitant aidera et coopérera activement avec le Responsable de traitement pour la réalisation de toute analyse d'impact au sens de l'article 35 du RGPD et le cas échéant, la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle. À ce titre, le Sous-traitant fournira au Responsable de traitement toute information nécessaire.

3.2 Mesures Techniques et Organisationnelles

Conformément aux dispositions de l'article 32 du RGPD, le Sous-traitant s'engage à prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des Données à Caractère Personnel et des risques présentés par le(s) Traitement(s), pour préserver la sécurité et la confidentialité des Données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Sous-traitant s'engage dans ce cadre à mettre en place et assurer le maintien de toutes Mesures Techniques et Organisationnelles de sécurité et de confidentialité appropriées et à les détailler dans l'Annexe 2 de la Charte « Mesures Techniques et Organisationnelles du Sous-traitant ».

Il s'engage à veiller à ce que son personnel, autorisé à traiter les Données aux fins de l'exécution du Contrat, y ait accès dans la stricte limite de ce qui est nécessaire à l'accomplissement de ses fonctions, et à ce qu'il s'engage à respecter la confidentialité des Données.

Avant de procéder à toute modification substantielle des Mesures Techniques et Organisationnelles, le Sous-traitant doit informer préalablement le Responsable de Traitement qui se réserve le droit de faire toutes observations et/ou de les refuser dans la mesure où elles remettent en cause les garanties de sécurité initiales. En cas de refus, le Responsable de traitement pourra, de plein droit, faire application de l'article Résiliation du Contrat, ou résoudre de plein droit le présent Contrat, pour l'avenir. Il en va ainsi notamment lorsqu'une évolution de l'état de l'art a affecté les traitements faisant objet du Contrat. La notion d'état de l'art s'entend comme l'état de la technologie disponible sur le marché concerné par la prestation, objet des présentes. Elle s'apprécie de manière continue tout au long de l'exécution du Contrat tant d'un point de vue technologique qu'organisationnel.

Sur simple demande du Responsable du Traitement, le Sous-traitant doit être en mesure de transmettre les justificatifs de la mise en place de Mesures Techniques et Organisationnelles, telles que des attestations, rapports ou extraits mis à jour et émanant de professionnels indépendants (par exemple, des auditeurs externes, audit interne, un département de sécurité IT ou des auditeurs qualité) ou présenter une certification adéquate par le biais d'un audit de sécurité IT ou d'un audit de protection des données.

3.3 Respect du pouvoir d'instruction du Responsable de Traitement

Le Sous-traitant ne peut agir que dans le respect des instructions documentées du Responsable du Traitement pour collecter, corriger, supprimer, verrouiller ou traiter les Données.

Le Responsable du Traitement conserve un droit général d'instruction quant à la nature, l'étendue et la méthode de traitement des Données, qui peut être complété par des instructions particulières. Le Sous-traitant ne peut transmettre de Données à des tiers ou aux Personnes Concernées qu'avec le consentement préalable et écrit du Responsable du Traitement.

Le Sous-traitant s'interdit d'utiliser les Données en dehors de l'exécution de la Charte et du Contrat et de les communiquer à des tiers. Il s'interdit de faire un quelconque usage des Données pour son propre compte, ou de les utiliser de façon déloyale, illicite ou contraire aux dispositions du RGPD. Si le Sous-traitant est légalement dans l'obligation de divulguer des Données, il en informe immédiatement le Responsable du Traitement.

Le Sous-traitant doit immédiatement informer le Responsable du Traitement s'il estime qu'une de ses instructions ne respecte pas les dispositions du RGPD. Le Sous-traitant peut alors reporter l'exécution de ladite instruction jusqu'à ce qu'elle soit confirmée ou modifiée par le Responsable du Traitement.

3.4 Violations de données

Le Sous-traitant s'engage à notifier au Responsable du Traitement (dpo-group@plasticomnium.com) dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de Données et à la documenter conformément à l'article 33.3 du RGPD.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

En accord avec le Responsable du Traitement, le Sous-traitant doit prendre les mesures appropriées pour sécuriser les Données et limiter autant que possible les effets préjudiciables sur les Personnes Concernées.

Le Sous-traitant s'engage également à fournir au Responsable du Traitement une assistance et une coopération totale pour que le Responsable du Traitement puisse communiquer la Violation de Données à l'Autorité de contrôle compétente, et si nécessaire, communiquer la Violation de Données aux Personnes Concernées.

Il appartient au Responsable de Traitement de notifier la Violation de Données à l'autorité de contrôle ainsi que, le cas échéant, à la personne concernée, en son nom.

3.5 Information et gestion des droits des Personnes Concernées

Le Responsable de traitement demeure responsable de l'information des Personnes Concernées.

Avant le début du traitement, le Sous-traitant s'engage à remettre au Responsable de traitement, un document rédigé de manière claire et compréhensible, détaillant l'information à fournir aux Personnes Concernées en application des articles 13 et 14 du RGPD le cas échéant.

Le Sous-traitant s'engage à transmettre dans les meilleurs délais au Responsable du Traitement toute demande relative aux Données qui lui serait transmise directement, et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la réception de ladite demande.

Il est convenu que le Sous-traitant s'interdit de répondre directement à ces demandes.

En cas de demande d'une personne concernée portant sur la rectification, l'effacement, la limitation de ses Données, et après que cette demande soit dûment validée par le Responsable de Traitement, le Sous-Traitant procédera dans les meilleurs délais à ces actions.

3.6 Suppression ou restitution des Données

Selon le choix du Responsable de traitement, le Sous-traitant s'engage à :

3.6.1 Supprimer les Données

Il est convenu qu'à la fin du Contrat, le Sous-traitant s'engage à procéder à l'effacement de toutes les Données et à transmettre les preuves du respect de cette obligation.

Dans le cas où une obligation légale autoriserait le Sous-Traitant à conserver certaines Données personnelles, documents, ou toutes autres informations relatives à des Données personnelles, au-delà de la période initialement prévue, le Sous-Traitant s'engage à en informer le Responsable de Traitement des conditions de conservation. Le Sous-traitant s'engage à ne conserver les Données que pendant la période légalement prévue à cet effet. A l'issue de ce délai, le Sous-Traitant s'engage à procéder à la suppression des Données conformément aux dispositions de la Charte, du Contrat et des dispositions du RGPD.

3.6.2 Restituer les Données au Responsable du traitement

A la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit ou à tout moment sur demande du Responsable du Traitement, le Sous-traitant s'engage à lui restituer, tous les documents, travaux réalisés ainsi que l'intégralité des Données traitées et/ou collectées en lien avec la Charte et le Contrat.

Une fois la restitution effectuée, le Sous-traitant détruira les copies des Données détenues dans ses systèmes dans un délai raisonnable et devra en justifier au Responsable de traitement.

3.7 Information en matière de localisation des Traitements de Données et en cas de transfert des Données

Le Sous-traitant s'engage à informer le Responsable du traitement de la/les localisation(s) des Traitements de quelque nature qu'ils soient (hébergement, sauvegarde, maintenance, gestion administrative, support…).

Une liste comportant l'identification des lieux de Traitements à la date de l'entrée en application de la Charte est jointe en Annexe 1 de la Charte.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Par principe, les Traitements confiés par le Responsable du Traitement au Sous-traitant doivent être localisés au sein de l'Union Européenne ou dans un pays tiers reconnu par la Commission européenne comme bénéficiant d'une décision d'adéquation.

A titre exceptionnel, dans l'hypothèse où un transfert de Données à destination de pays non membres de l'Union Européenne ou de pays tiers non reconnus par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat serait envisagé, un tel transfert devra être préalablement notifié au Responsable du Traitement et être soumis à son consentement préalable. Si ce transfert est autorisé par le Responsable du Traitement, alors le Sous-traitant fera en sorte que le transfert soit assorti des garanties prévues aux articles 45 à 49 du RGPD :

- Si le Sous-traitant établi en dehors de l'Union Européenne bénéficie de garanties adhoc, mises en place par son pays et validées par la Commission Européenne, aucune autre formalité complémentaire ne sera nécessaire. Le nom du dispositif devra être mentionné en annexe de la Charte ou faire l'objet d'une information par le Sous-traitant dans le cas où il entend se prévaloir d'une des garanties précitées en cours d'exécution du contrat.

- Hors le cas prévu ci-dessus, si le Sous-traitant est établi en dehors de l'Union Européenne, les Parties devront conclure des Clauses contractuelles types (CCT) dans la version à jour au jour de la signature du Contrat, format Module 2. Les clauses contractuelles types seront soumises au Droit du Responsable de traitement.

- Si le Sous-traitant est établi au sein de l'Union Européenne et appartient à un Groupe international établi hors UE dans des pays non adéquats, et qu'il est appelé à transférer les Données à des sociétés de son groupe (sous-traitance ultérieure) :
  - Il pourra se fonder sur des règles contraignantes d'entreprises (ou BCR) dûment validées par une autorité de contrôle européenne de protection des données, sous réserve de justifier de leur application in concreto au transfert envisagé.
  - En l'absence de BCR, il s'engagera à faire signer des clauses contractuelles types module 3. Les clauses contractuelles types seront soumises au Droit du Responsable de traitement.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations prévues dans les CCT dans le cadre de l'évaluation de la loi du pays d'établissement du Sous-traitant établi hors UE.

Le prestataire fournit toute documentation visée ci-dessus en annexe, notamment la copie des CCT.

4. LE RECOURS A DES TIERS PRESTATAIRES PAR LE SOUS-TRAITANT

Le Sous-traitant ne peut sous-traiter tout ou partie des prestations de traitement des Données auprès de sociétés tierces qu'après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du Responsable du Traitement. Les sociétés déjà agréées sont listées dans en annexe 1.

Pour tout prestataire préalablement approuvé par le Responsable de Traitement, le Sous-traitant s'engage à conclure avec ses prestataires des contrats comportant les mêmes obligations quant à la protection des Données que celles convenues entre le Responsable de Traitement et le Sous-traitant.

Le Responsable de Traitement dispose d'un droit d'audit et de contrôle du tiers prestataire, conformément à la Charte et des dispositions du RGPD.

Le Sous-traitant se porte fort du respect de la Charte et du Contrat par ses prestataires tiers autorisés, et reconnaît être pleinement responsable vis-à-vis du Responsable de Traitement des défaillances de ses prestataires tiers autorisés.

Le Sous-traitant s'engage également à ce que ses prestataires tiers autorisés ne transfèrent pas de Données vers un pays tiers hors de l'Union Européenne, sauf à respecter les conditions de l'article 3.7.

Sur simple demande du Responsable du Traitement, le Sous-traitant s'engage à lui fournir les informations relatives au contenu du contrat de sous-traitance avec le tiers prestataire et à la mise en œuvre des obligations de protection et de traitement des Données par celui-ci, si nécessaire en vérifiant les documents contractuels s'y rapportant.

5. DPO ET REGISTRE DE TRAITEMENT

5.1 Désignation d'un Data Protection Officer (DPO)

Conformément à l'article 37 du RGPD, le Sous-traitant doit désigner par écrit, quand cela est légalement requis, un DPO. Tout changement de coordonnées du DPO devra être communiqué au Responsable du Traitement.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

5.2 Registre des traitements de Données

Le Sous-traitant déclare tenir un registre de tous les Traitements effectués pour le compte du Responsable du Traitement, comprenant les informations prévues à l'article 30(2) du RGPD.

Sur demande du Responsable de traitement, le Sous-traitant s'engage à lui fournir copie du registre des traitements concernés par le présent Contrat.

6. CONTROLE ET AUDIT DU SOUS TRAITANT

Le Responsable du Traitement est autorisé à effectuer des visites de contrôle et des audits (interne et/ou avec désignation d'un auditeur externe) sur le lieu d'activité du Sous-traitant avant le début du Traitement puis par intervalles réguliers, dans la limite d'une visite par an, moyennant un préavis de quinze (15) jours. Ces visites permettront de vérifier le respect par le Sous-traitant de l'article 28 du RGPD, et la conformité des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre par le Sous-traitant.

En cas d'urgence telle que définie ci-après il sera fait exception au délai de préavis prévu ci-avant : le Responsable de traitement pourra diligenter dès la connaissance de la situation d'urgence, un audit du Sous-traitant.

L'urgence s'entend comme :
- Une Violation de Données documentée quelle qu'elle soit, du fait du Sous-traitant ; ou
- Une procédure de contrôle de l'autorité de contrôle à l'encontre du Sous-traitant ; ou
- Une action judiciaire ou administrative par une personne concernée impliquant le Sous-traitant.

Le Sous-traitant s'engage à contribuer à l'audit, et à fournir sur demande du Responsable du Traitement ou de l'auditeur mandaté, les informations requises aux fins de respecter les obligations de contrôle du Responsable du Traitement relatives au traitement des Données, et à rendre disponible la documentation s'y rapportant.

Les frais de l'audit sont à la charge du Responsable de traitement. Par exception à ce qui précède, si l'audit révèle des manquements du Sous-traitant, le Responsable se réserve le droit de réclamer au Sous-traitant le remboursement des frais de l'audit, sans préjudice de toute indemnisation qui pourrait être réclamée par le Responsable de traitement.
Les Parties mettent à la disposition des autorités de contrôle compétentes, dès que celles-ci en font la demande, les informations énoncées dans la présente clause, y compris les résultats de tout audit.

7 RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT

7.1 Entre les Parties

Le Sous-traitant s'engage à respecter l'intégralité des obligations mises à sa charge au titre de la Charte. Le Responsable du Traitement dispose de la faculté de résilier le Contrat de service à tout moment lorsqu'il constate un manquement du Sous-traitant à l'une des dispositions de la Charte et/ou de ses obligations substantielles en matière de protection des Données, un (1) mois après une mise en demeure par Lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet et ce, sans préjudice des actions qui pourraient être engagées par le Responsable de Traitement pour l'obtention de dommages et intérêts en réparation du préjudice subi.

Le Sous-traitant garantit le Responsable du Traitement contre toute réclamation émanant d'un tiers et s'engage à indemniser le Responsable du Traitement de toute sanction pécuniaire ou condamnation qui serait prononcée à son encontre dans les conditions prévues par la loi applicable. Le Sous-traitant s'engage également à rembourser au Responsable du Traitement tous les frais ou dépenses qu'il serait amené à engager pour assurer sa défense à ce titre.

Le Sous-traitant s'engage à assister le Responsable de Traitement dans le cadre de toute demande en justice relative à la protection de Données, ou de toute demande émanant d'une autorité judiciaire ou administrative.

Le Sous-traitant s'engage à conserver une documentation détaillée sur le Traitement et l'utilisation des Données, afin de permettre au Responsable du Traitement de justifier d'un Traitement et d'une utilisation appropriée des Données auprès des instances/autorités judiciaires et/ou administratives.

Même après l'expiration du Contrat, le Sous-traitant tiendra cette documentation à disposition du Responsable du Traitement au cas et dans la mesure où celui-ci devrait se défendre contre des réclamations de Personnes Concernées ou autres tiers.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

7.2 A l'égard des autorités de contrôle

Chaque Partie sera seule redevable du paiement des amendes prononcées à son encontre par une autorité administrative de protection des données.

7.3 A l'égard de la personne concernée

Toute personne concernée, ayant subi un dommage matériel ou moral en raison d'une violation des Textes et lois applicables, a le droit d'obtenir du Responsable du traitement ou du Sous-traitant réparation du préjudice subi dans les conditions prévues au RGPD.

8 DISPOSITIONS FINALES

La Charte a valeur d'avenant au Contrat. En cas de contradiction avec une quelconque disposition du Contrat, la disposition de la Charte l'emporte. L'ensemble des autres dispositions du Contrat non contradictoires restent en vigueur dans l'état où elles se trouvent.

Toutes les dispositions de la Charte, destinées à se poursuivre, de façon expresse ou implicite, au-delà du terme du contrat de service, incluant notamment les clauses de confidentialité, responsabilités et indemnités, demeureront applicables.

Liste des annexes :

L'Annexe 1 : Description du traitement

L'Annexe 2 : Les mesures techniques et organisationnelles du Sous-traitant

ANNEXE 1
DESCRIPTION DU TRAITEMENT CONFORMEMENT A L'ARTICLE 28 du RGPD

Se référant au Contrat et à la Charte de sous-traitance des Données à Caractère Personnel visés ci-dessus, le Responsable du traitement accepte de confier au Sous-traitant le Traitement des Données à Caractère Personnel pour les besoins du Contrat.

1. Finalités du traitement

…Décrire les finalités du traitement de données confié au Sous-traitant
Lemon Learning est autorisé à traiter pour le compte du client les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou le service suivant : solution de guides interactifs pas-à-pas et directement implémentés dans les solutions SaaS.
La ou les finalité(s) du traitement est une personnalisation du contenu dans le but d'offrir une bonne pertinence de celui ci, des moyens de suivi du déploiement, de relances, et de suivi de l'efficacité du dispositif d'accompagnement.

2. Nature des traitements de données personnelles

Les traitements de données personnelles effectués par le sous-traitant sont les suivants :

La nature des opérations réalisées sur les données est la personnalisation des contenus pédagogique et de support en fonction des profils utilisateurs ainsi que l'affichage de statistiques d'utilisation (par personnes et par catégories) dans sa plateforme de Back Office.
Collecte, enregistrement, stockage et utilisation des données personnelles. (permettant d'adapter les guides présentés par profils si nécessaire)

Dans le cadre d'un projet Lemon Learning le choix de la méthode d'authentification différencient les éléments récupérés et traités.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Méthodes d'authentification	Nom	Prénom	Adresse mail	Variable (tags)
SSO	Oui	Oui	Oui	Oui
Anonyme	Non	Non	Non	Non
Automatique	Oui	Oui	Oui	Oui
Manuelle (non préconisé lors d'un déploiement final end user)	Oui	Oui	Oui	Oui

Précision sur les variables nom / prénom et adresses mails :
Ces données peuvent être anonymisées dans le cas où vos politiques de sécurité ne permettent pas l'envoi de ces données personnelles. Il est possible de mettre en place une anonymisation des données. Merci de prendre en considération que si nous rendons les données anonymes, dans quel cas il sera nécessaire de faire une table de correspondance des données de votre côté.

Précision sur les variables (attributs) :
Les variables (attributs) ne sont pas obligatoires. La récupération des variables est utile dans le cas où le Client souhaite une différenciation des utilisateurs par groupe (métier, département…) dans le cas d'analyse des données.

3. Catégories de données personnelles :

Catégories	**Données traitées** (à renseigner)
Identification (nom, prénom, date de naissance, photo…)	- Nom - Prénom - Adresse mail
Vie professionnelle (CV, diplômes, fonction,…)	- Variables, Attributs (ou tags) : définis par le client lui-même en fonction des enjeux du projet - Variables les plus souvent récupérés : Fonctions ; départements ;
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale,…)	N/A
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation fiscale,…)	N/A

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Données de connexion (adresse IP, logs,...)	Nombre de connexions, date de connexion…
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM,…)	N/A
Données sensibles (santé, génétiques, biométriques, orientation sexuelle, origine raciale, appartenance syndicale, religion, numéro de Sécurité Sociale,...)	N/A
Autre (préciser)	N/A

4. Personnes Concernées :

☐ Clients du Responsable du traitement

☐ Prospects du Responsable du traitement

- **Employés du Responsable du traitement**
- **Fournisseurs, salariés des partenaires**

☐ Autres : [à renseigner]

5. Durée de conservation

Durée de conservation des données personnelles requise par le Responsable de traitement
→ **Durée du contrat**

6. Lieu(x) géographique(s) du stockage et du Traitement des données confiées au Sous-traitant par le Responsable du Traitement (indiquer le ou les pays):

France

7. Recours par le Sous-traitant à des sous-traitants ultérieurs :

Dénomination sociale & n° R.C.S. du sous-traitant ultérieur	**Adresse postale du sous-traitant ultérieur**	**Lieu d'exécution de la prestation sous-traitée**	**Lieu de stockage des données traitées (UE ou hors UE)**	**Nature de la prestation sous-traitée** (*ex : hébergement, maintenance, etc.)*
N/A				

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

8. Désignation du Délégué à la protection des données personnelles

Merci de nous communiquer ci-dessous les informations relatives à votre DPO, ou le cas échéant, de la personne en charge des questions relatives aux Données à Caractère Personnel objets du/des Traitement(s) :

Email : dpo@lemonlearning.fr

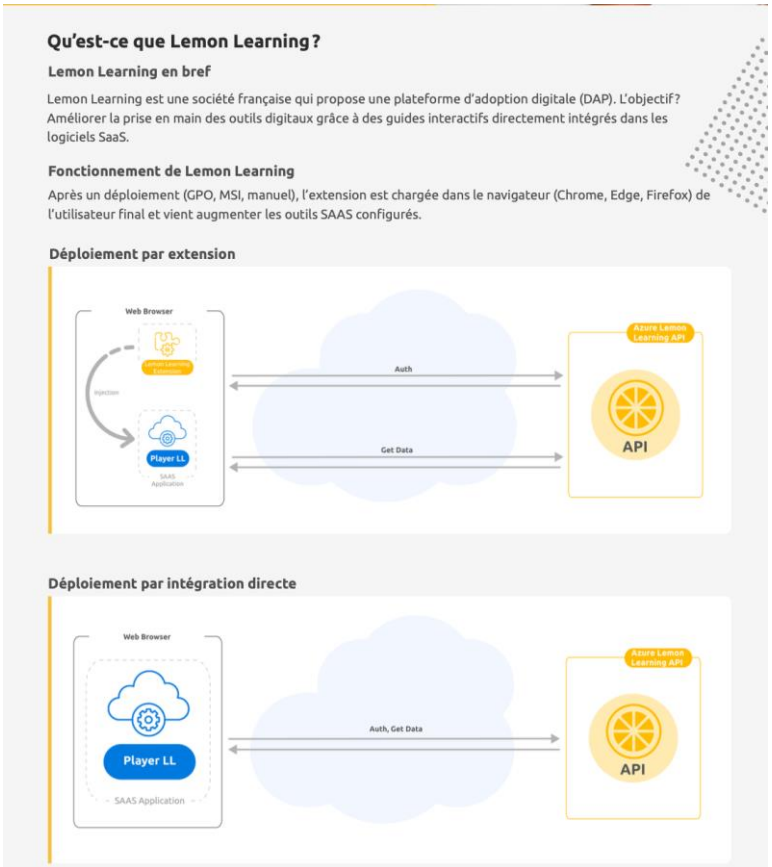
Tout changement dans les coordonnées dudit délégué devra être communiqué au Responsable du Traitement

ANNEXE 2

« LES MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES DU SOUS-TRAITANT »

Document sur les Mesures Techniques et Organisationnelles du Sous-traitant à joindre ici :

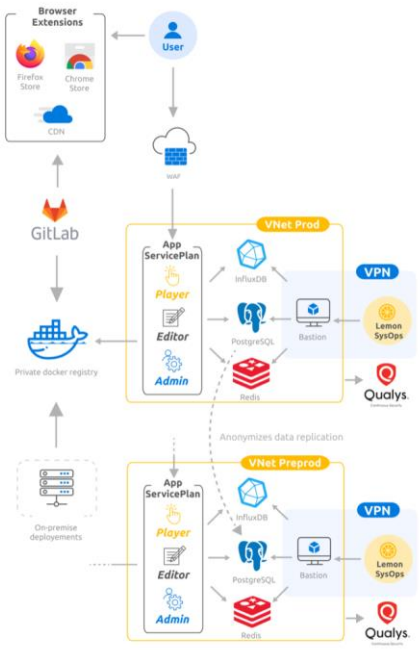
Cf : voir annexe 2 du contrat « PO Policy Security »



DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Architecture et hébergement

Fonctionnement de l'architecture en mode SaaS



Lemon Learning s'associe à Microsoft Azure pour une infrastructure et un hébergement sécurisés

Microsoft Azure

Toutes les bases de données de Lemon Learning ainsi que les serveurs et l'infrastructure réseau sont hébergés par Microsoft Azure.

Cela nous permet, ainsi qu'à nos clients, de bénéficier de la sécurité et de la conformité des centres de données de notre partenaire :

Les serveurs Azure sont localisés en Europe. Des sauvegardes sont créées quotidiennement pour toutes les bases de données.

Les sauvegardes sont effectuées à l'aide des fonctions Azure et stockées dans un compartiment Azure dédié.

Modes d'authentification

Lemon Learning propose à ses clients 4 façons principales d'authentifier ses utilisateurs. Le choix du mode d'authentification dépend du niveau de confidentialité des informations contenues dans les guides Lemon Learning.

Connexion manuelle

L'authentification par connexion manuelle consiste à demander à chacun des utilisateurs de se connecter au player Lemon Learning via son mail et un mot de passe pour pouvoir accéder au contenu. Les utilisateurs sont ajoutés manuellement ou via un fichier .CSV. **Ce mode d'authentification est préconisé dans le cas d'un déploiement limité (ex: test, recettage, etc.)**

Connexion automatique anonyme

L'authentification par connexion automatique anonyme consiste à créer un utilisateur référent et y connecter vos utilisateurs. L'utilisateur référent sera connecté à un profil utilisateur et vous permettra de rendre accessibles vos contenus à vos utilisateurs finaux. **Ce mode d'authentification est préconisé dans le cas d'un projet qui ne demande pas d'analyse statistique par utilisateur (ex : projet sur un outil grand public).**

Connexion automatique identifiée

L'authentification par connexion automatique identifiée (ou connexion avec vos variables JavaScript) consiste à envoyer à Lemon Learning les informations de l'utilisateur connecté à l'outil. Ce mode d'authentification nécessite un développement technique. **Ce mode d'authentification est préconisé dans le cas d'un projet qui demande une analyse statistique par utilisateur (ex: projet onboarding).**

Connexion par SSO

L'authentification par SSO consiste à connecter Lemon Learning à votre annuaire d'entreprise. L'ensemble des utilisateurs présents dans votre AD seront alors ajoutés au back-office Lemon Learning et seront connectés au player Lemon Learning. **Ce mode d'authentification est préconisé dans le cas d'un projet avec un grand nombre d'utilisateurs et si une analyse statistique détaillée est requise.**

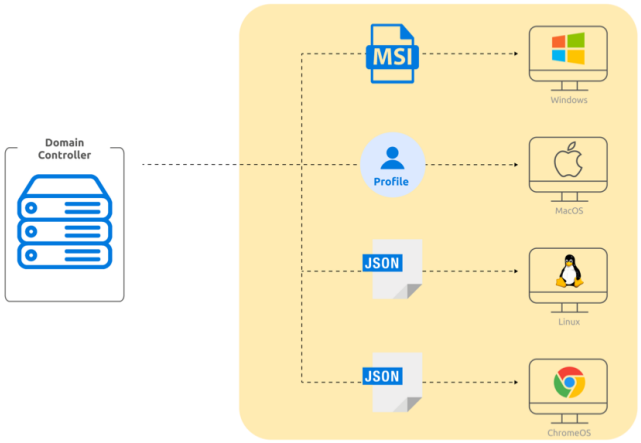
	Connexion manuelle	Connexion anonyme	Connexion identifiée	Connexion par SSO
Disponible avec intégration directe	✓	✓	✓	✓
Disponible avec intégration par extension	✓	✓		✓
Support multi navigateurs	✓	✓	✓	✓
Aucune action demandée aux utilisateurs finaux		✓	✓	✓
Statistiques détaillées par utilisateur	✓		✓	✓
Mise en place instantanée	✓	✓		
Segmentation pédagogique personnalisable	Avancée	Standard	Avancée	Avancée

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Modalités de déploiement

La solution Lemon Learning peut être déployée soit par extension de navigateur, soit via une ligne de code JavaScript.

	Déploiement par extension de navigateur	Déploiement via une ligne de code JavaScript
Requiert une installation par les utilisateurs finaux	OUI	NON
Versions supportées	• **Chrome:** versions 38 et supérieures • **Firefox:** versions 57 et supérieures • **Internet Explorer:** version 11 (32 bits et 64 bits) • **Edge:** versions 15 et supérieures • **Safari:** sur demande	**N/A**
Dans quel cas choisir ce mode de déploiement ?	Si vous n'avez pas accès au code source de l'outil	Si vous pouvez interagir avec le code de l'outil



Sécurité et protection des données

Sécurité des données

Lemon Learning ne récupère aucune donnée métier mais seulement les nom, prénom et mail de l'utilisateur, en fonction du mode d'authentification. **Aucune information ni donnée métier n'est stockée sur nos serveurs.**

Principes de base

Nous accordons une grande importance à la sécurité et à l'intégrité de toutes les données qui transitent sur la solution Lemon Learning. Notre approche de la sécurité et de la confidentialité repose sur les deux principes suivants :

Frugalité des données et limitation des données en transit:

Lemon Learning ne stocke que les données nécessaires à la prestation de ses services. Par défaut, nous minimisons la quantité de données qui transitent par nos systèmes.

Ainsi, nous nous assurons que les données critiques de nos clients ne sont ni collectées ni traitées par nous, à moins que nos clients ne le demandent explicitement à des fins de ciblage, d'analyse ou de conformité.

Normes de sécurité maximales:

Lemon Learning travaille avec des entreprises et des organismes publics avec des standards de sécurité élevés (banque et assurance, instances gouvernementales, organismes publics, etc.).

Nos choix technologiques et nos processus s'inspirent des meilleures pratiques du secteur afin de répondre aux exigences de conformité de tous nos clients.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Champs de données enregistrés	Objectif
URL	Identifier sur quelle application Lemon Learning vient s'ajouter en surcouche afin de pousser les contenus pertinents
URL Patterns / Modèles d'URL	Détecter si Lemon Learning doit être chargé sur la page
ID utilisateur	Identifier à nouveau le même utilisateur et montrer la progression des guides terminés. L'ID utilisateur est toujours généré automatiquement par Lemon Learning lorsque l'extension de navigateur est utilisée.
Prénom & Nom utilisateur	Créer un compte utilisateur depuis le back-office Lemon Learning et ainsi accéder aux contenus Lemon Learning.
Adresse mail utilisateur	Créer un compte utilisateur depuis le back-office Lemon Learning et ainsi accéder aux contenus Lemon Learning. Cette adresse mail sert également à confirmer l'inscription d'un nouvel utilisateur à Lemon Learning via un clic sur un lien de confirmation.
Données utilisateur (optionnel)	Segmenter les utilisateurs en fonction de groupes/tags ou attributs afin de créer de la différenciation pédagogique. Ces données ne sont jamais collectées automatiquement. Elles doivent être transmises activement à Lemon Learning via le téléchargement d'un fichier CSV dans le back-office Lemon Learning.

Sauvegarde des données

Deux types de sauvegardes (backups) sont réalisées par Lemon Learning :

- Une sauvegarde BDD toutes les 24h, maintenue 7 jours
- Un snapshot complet tous les 7 jours, maintenu 4 semaines. Ces sauvegardes sont effectuées par notre hébergeur Microsoft Azure et sont stockées sur un serveur de sauvegarde différent du serveur primaire.

Microsoft Azure

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Les défenses en place

I. Défense locale

1. Poste de travail

Plusieurs dispositifs ont été mis en place sur les postes afin de minimiser les risques de vulnérabilité :

- Disque dur chiffré
- Stratégies de groupe
- Agent Qualys : détection des vulnérabilités, intervention en prévention des attaques.
- Sophos Intercept X :
  - EDR --> Endpoint Detection & Response
  - Anti-ransomware : Cryptoguard
  - Prévention anti-exploit

2. Sécurisation du réseau de travail

Un firewall Sophos XG est installé sur notre réseau local afin de garantir à nos collaborateurs un environnement réseau sain. Ce dernier permet de :

- Surveillance des flux réseaux
- Autorisation ou blocage des flux afin de prévenir certaines attaques connues
- Heartbeat : synchronisation entre le firewall et les EDR Intercept X
- Contrôle des applications sur le réseau

3. Sécurisation des bureaux

Les locaux de Lemon Learning sont protégés par un système de surveillance Verisure. Celui-ci inclut :

- Des caméras de surveillance
- Des détecteurs d'ouverture aux portes et aux fenêtres
- Un système d'alarme
- Une baie réseau et un serveur fermés à clé

4. Formation et sensibilisation des employés

- Lemon Learning met en place une sensibilisation des bonnes pratiques de l'informatique et de la sécurité à ces employés.
- Lemon Learning met en place diverses formations réparties tout au long de l'année

II. Défense de l'infrastructure

1. Scan des assets	Afin de surveiller les diverses vulnérabilités possibles sur notre infrastructure, nous utilisons Qualys qui nous permet de scanner les divers composants de notre service et de détecter des failles. Nous pouvons ainsi intégrer ces actions dans une procédure de patches.
2. Monitoring des logs d'authentification	Pour pouvoir surveiller les accès aux parties sensibles de notre infrastructure, les logs d'authentification sont validés et signés par les membres de l'équipe technique.
3. Monitoring de nos certificats	Pour être proactifs sur l'expiration de nos certificats SSL, nous avons mis en place des alertes de surveillance sur ces derniers afin de veiller à ne pas nous retrouver dans une situation critique où une certification aurait expiré et nous exposerait à des risques de sécurité.
4. Politique de Backup	Des sauvegardes sont programmées quotidiennement. Celles-ci sont dupliquées dans notre deuxième data center et conservées dans des Azure Vault. Tous les lundis, nous contrôlons la bonne exécution des sauvegardes de la semaine précédentes et nous effectuons régulièrement une restauration filesystem afin de contrôler l'intégrité des données.
5. Onboarding / Offboarding	Un contrôle exhaustif est effectué aux niveaux des droits lors l'arrivée et du départ de collaborateurs.
6. Revue des droits d'accès	Tous les trois mois, le responsable sécurité et le directeur technique contrôlent les comptes et les droits des utilisateurs sur les différentes interfaces de connexions de Lemon Learning (AD, AAD, BO..).
7. Durcissement	Tous les trois mois, l'équipe technique de Lemon Learning enclenche une période de durcissement, lors de laquelle plusieurs aspects techniques sont révisés.

III. Audit interne

1. Scan Burp

Avec l'outil Burp, nous scannons et crawlons les différents flux Lemon Learning afin d'y trouver des failles de sécurité et de pouvoir les résoudre le plus vite possible, afin d'éviter toute exposition aux dangers.

2. Injections

Nous pratiquons des tests d'injections JS sur nos différentes API afin d'y déceler les éventuelles brèches.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

APPENDIX 4 : CONTRACTUAL GOVERNANCE

Confidential -C2- Internal distribution

PROJECT REVIEW

2

Goals

- Ensure regular monitoring of the implementation and operational performance of services.

Principles

Duration / Frequency

- Regular meeting for each project to ensure the good deployment and run

Activities

- Sharing the highlights of the period
- Focus on the good deployment of the project
- Follow up of the milestones

Attendees

- **Leader :** Provider Service Delivery Manager (LL)
- **Members:**
  - Lemon learning project leader
  - Project leaders on PO side

Input

- Committee presentation release priori the comittee

Outputs

- Validated version of the CR issued by the provider no later than 5 business days after the committee

CONFIDENTIAL

INTELLIGENT EXTERIOR SYSTEMS

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Confidential -C2- Internal distribution

SECO – SERVICE EXECUTION COMMITTEE

3

Goals

- Ensure regular monitoring of the implementation and operational performance of services.

Principles

Duration / Frequency

- 1h to 1h30 per quarter according to the needs and number of projects

Attendees

- **Leader** : Provider Service Delivery Manager
- **Members:**
  - Collaborative platform manager
  - Contract Manager
  - Project leaders on PO side
  - Customer Success Manager on LL side
  - CTO on LL side

Activities

- Sharing the highlights of the period
- Focus on the quality of service on the basis of contractual commitments
- Monitoring service levels and process efficiency
- Workload consumption monitoring for communication to Financial Committee
- Review of operational risks and alerts for escalation if necessary
- Monitoring Action Plans
- Review of forecast activites
- Identification of the financial impacts to rise in FICO and points to rise to EXCO for approval and arbitration

Input

- Committee presentation (released 2 days before the committee to the participants by the Provider)
- Consolidated vision for all Plastic Omnium plants

Outputs

- Validated version of the CR issued by the provider no later than 5 business days after the committee

CONFIDENTIAL

INTELLIGENT EXTERIOR SYSTEMS

Confidential -C2- Internal distribution

FICO – FINANCIAL COMMITTEE

4

Goals

- Monitoring and validation of the forthcoming billing related to the services
- Validate price changes in accordance with contract terms & conditions
- Validate due penalties or service credits

Principles

Duration / Frequency

- 1h / semester

Attendees

- **Leader** : Sales Manager
- **Members:**
  - Collaborative Platform Manager
  - Contract Manager
  - IT Buyer
  - Customer Success Manager on LL Side
  - Administrative and legal manager on LL side

Activities

- Invoicing and billing review in relation with unit prices and volumes agreed
- Review of penalties or service credits owed
- Financial forecast monitoring
- Treatment and follow-up of any financial disputes
- Follow-up of purchase orders and endorsements
- Identification of issues or challenges to rise to EXCO for approval and arbitration

Input

- Committee presentation (released 2 days before the committee to the participants by the Provider)
- Consolidated vision for all Plastic Omnium plants

Outputs

- Validated version of the CR issued by the provider no later than 5 business days after the committee

CONFIDENTIAL

INTELLIGENT EXTERIOR SYSTEMS

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Confidential -C2- Internal distribution

EXCO – EXECUTIVE COMMITTEE

Goals

- Approve and challenge Contractual execution
- Share forthcoming goals and opportunities
- Mediate issues and escalated points

Principles

Duration / Frequency

- 1h30 - annually

Activities

- Review the main Services provided by Provider on the past year (key successes & failures)
- Share and review the forthcoming strategy taken by Plastic Omnium
- Service Level, Spending and Contract execution feedbacks and assessment
- Provider opportunities, and improvement plan
- Risk review
- Suggestion to change main terms or conditions of the Contract
- Review and arbitration of escalated points

Attendees

- **Leader** : Sales Manager
- **Members:**
  - Global CIO EMPLOYEE EXPERIENCE Domain
  - Head of Digital & Information Systems Transformation Office
  - IT Purchasing Manager
  - IT Buyer
  - Collaborative Platform manager
  - Contract Manager
  - Customer Success Manager on LL side
  - Administrative and legal manager on LL side

Input

- Committee presentation (released 2 days before the committee to the participants by the Provider)
- Consolidated vision for all Plastic Omnium plants

Outputs

- Validated version of the CR issued by the provider no later than 5 business days after the committee

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

APPENDIX 5 : SLA

Annexe D: Service Level Agreement (SLA)

Article 1 - Objet

Le présent Service Level Agreement, ci-après dénommé SLA est une assurance apportée au Client quant à la qualité du service délivrée par Lemon Learning, propriétaire et éditeur d'une Solution de Contenus pédagogiques directement intégrés dans les Logiciels Saas. Il détermine notamment le niveau d'indemnisation de Lemon Learning en cas de non atteinte d'un niveau minimum de disponibilité de service.

Article 2 - Définitions

Le Prestataire fournit, sous la forme d'un abonnement annuel, une Solution logicielle de contenus pédagogiques interactifs.

En complément, le Prestataire peut proposer la création de contenus pédagogiques payants, qui peuvent être personnalisés selon les conditions convenues avec le Client, objet d'une facturation spécifique. En outre, le Prestataire, selon les conditions prévues dans le présent Contrat et Annexes associées, assiste le Client dans l'installation des Services, l'intégration et la formation à sa Solution. De surcroît, le Prestataire peut proposer des services complémentaires (services de traduction, de gestion de projet, de paramétrage, de reportings manuels, de mise en compatibilité de la Solution et des Services, *etc.*).

La société Lemon Learning propose un service de didacticiels par bulles d'aides intégrés aux plateformes Saas des applications cibles. La Solution déployée pour rendre ce service est composée d'une extension pour navigateur Web (Google Chrome, IE, firefox, Edge) et d'une Application Serveur. Pour une meilleure compréhension de la suite de ce SLA, il est nécessaire de définir certains termes :

« Anomalie » : désigne toute Anomalie de fonctionnement de la Solution Lemon Learning et qui consiste en une différence entre le fonctionnement constaté de l'outil et celui décrit dans le SLA.

« Applicatif(s) Cible(s) » : désigne un Logiciel souscrit par le Client auprès d'un tiers, sur lequel la Solution de Lemon Learning est déployée dans le but d'accompagner les Utilisateur(s) finaux dans son utilisation.

« Application serveur » : désigne l'application hébergée sur tenant serveur dédié permettant la gestion des Contenus pédagogiques et des Utilisateurs. L'utilisateur final (non-administrateur) n'accède jamais directement à cette application, seulement au travers de l'application Client.

« Extension pour navigateur » : Désigne l'application Client qui permet à l'Utilisateur d'accéder aux Contenus pédagogiques à l'intérieur des Logiciels Saas. L'extension communique avec l'Application Serveur pour authentifier l'Utilisateur et récupérer les Contenus pédagogiques.

« Contenu(s) pédagogique(s) personnalisé(s) » : désigne les Données d'un Contenu interactif décrivant l'utilisation de l'Application Cible dans le contexte interne et propre au Client.

« Jours / heures ouvrés » : désigne les Jours / les heures où Lemon Learning est réellement en activité soit du lundi au vendredi (sauf Jours fériés français), à partir de 09h30 jusqu'à 17h30 "Europe / Paris"

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

« Lecteur de Contenu » : Désigne le composant de l'extension permettant de traduire les scénarios des Contenus pédagogiques en didacticiels par bulle d'aide.

« Maintenance » : Désigne le travail technique sur l'infrastructure Lemon Learning entraînant une interruption de service.

« Utilisateur(s) » : Désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, prestataire, salarié de Filiales, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services Applicatifs sur son poste informatique en vertu de la licence d'utilisation contractée par le cédée au Client. Il s'agit de l'Utilisateur final de la Solution. À ce titre, les Utilisateurs constituent des tiers au présent Contrat.

Article 3 - Prérequis techniques à l'utilisation du service

Pour bénéficier d'une expérience d'utilisation normale, l'Utilisateur doit respecter les conditions suivantes :
- Disposer de l'extension Lemon Learning ou intégrer le code Javascript de Lemon Learning dans l'Applicatif cible ;
- Disposer d'OS compatibles : Windows 7+, Mac OSX 10.3+ ;
- Disposer de navigateurs compatibles : Google Chrome 22+, Firefox 42+, IE 11+ (uniquement Windows 10), Edge (Chromium);
- Disposer d'une connexion supérieure à 8 Mb/s;
- Avoir un compte Utilisateur Lemon Learning ;
- Fournir un accès à l'Applicatif cible à Lemon Learning sous l'une ou plusieurs des formes suivantes (accès direct à l'outil, prêt d'un ordinateur, accès Teamviewer etc.,)
- L'outil hôte de Lemon Learning doit être valide W3C ;

Pour garantir le support, l'Applicatif cible doit respecter les standards de programmation habituels, par exemple la norme W3C et la non-réécriture des prototypes JavaScript.

Lemon Learning est conçu pour fonctionner sur des pages HTML. Par nature, Lemon Learning ne peut pas garantir une compatibilité à 100 % avec toutes les applications sur lesquelles elle s'intègre. Le chargement asynchrone des pages (AJAX par exemple) est supporté.

Article 4 - Définition des performances

Le service proposé par Lemon Learning est composé de deux (2) sous-services distincts :
- La mise à disposition des extensions (l'éditeur et le Player) et des API Serveur ;
- La mise à disposition des contenus Lemon Learning ;

4.1 - Service de mise à disposition des extensions et des API Serveurs

Les performances de l'Application Serveur garanties par ce SLA sont les suivantes :

- « Le taux de disponibilité de l'application » : correspond au temps de disponibilité des systèmes de production, diminué du temps d'indisponibilité pour les heures d'interruption du service de plateforme divisé par le nombre d'heures disponibles total au cours d'une année civile, hors créneaux horaires de maintenance programmés.

- « Le temps de prise en compte d'un appel et son temps de résolution » : correspond au délai compris entre l'heure de déclaration de l'incident par le Client et l'heure d'enregistrement de l'incident et la prise en charge par l'éditeur pour résolution.

- « Le temps de réponse Applicatif standard » : correspond au temps que met un Contenu à se lancer, hors contrainte réseau éventuelle. Ce temps de réponse est de 3 secondes une fois la page chargée. Ce calcul se fera sur la base d'un OS et d'un PC de dernière génération sur un réseau très haut débit.

4.2 - Service de mise à disposition des contenus Lemon Learning

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Les Contenus pédagogiques sont destinés à être lus au sein même des plateformes SaaS. Des changements peuvent survenir dans ces plateformes, indépendamment de la volonté de Lemon Learning, et provoquer des dysfonctionnements dans le déroulement des didacticiels.

A titre d'exemple, une modification du fonctionnement d'une page d'un SaaS peut introduire des Anomalies dans le déroulement des Contenus pédagogiques présents sur cette page.
Par conséquent, le niveau de service des didacticiels ne peut être défini qu'en termes de temps de résolution des Anomalies.

Article 5 - Niveaux de performances
5.1 - Définitions

« Année de service » **:** représente les 365 jours précédant la date d'une plainte conformément au SLA.

« Pourcentage d'Uptime annuel » **:** il est calculé en soustrayant de 100% le pourcentage de périodes de 15 minutes pendant l'Année de service pendant lequel le service était dans le statut "Non disponible". Si vous avez utilisé le Service pour moins de 365 jours, votre Année de service est toujours constituée des 365 jours précédents, mais les jours avant votre utilisation du Service seront réputés avoir eu 100% de disponibilité. Les mesures annuelles du pourcentage annuel d'Uptime excluent les temps d'arrêt résultant directement ou indirectement des exclusions du Contrat de service (définies ci-dessous).

Exemple de calcul : l'application ne marche plus pendant 1 heure, cela correspond à 4 x 15 minutes soit 35 036 / 35 040 x 100 = environ 99,9% d'Uptime annuel

« Non Disponible » **:** signifie que votre instance de service était inaccessible, ou a connu une dégradation importante quant à sa performance ou que son fonctionnement a été altéré de manière à avoir un impact grave sur votre entreprise, chacune de ces périodes durant au moins cinq minutes pendant lesquelles Lemon Learning n'a pas pu lancer des instances de remplacement afin de corriger le problème. Ce SLA en terme de disponibilité ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation du service, ou d'autres problèmes de performance de service : (i) qui résultent de suspensions ou cessations de votre service pour une raison quelconque décrit dans les Conditions Générales de Lemon Learning; (Ii) causées par des facteurs hors du contrôle raisonnable de Lemon Learning, y compris les cas de force majeure ou d'accès Internet; (Iii) qui résultent de l'une des actions d'un de vos tiers; (Iv) qui résultent de votre équipement, Logiciels ou autres applications et / ou d' équipements tiers, Logiciels ou autres applications tiers (autres que les équipements tiers sous le contrôle direct de Lemon Learning ou de ses fournisseurs de service); ou (v) résultent d'événements de maintenance programmées (collectivement, les "Exclusions de Lemon Learning à ce Contrat»).

5.2 - Mise à disposition de l'Application Serveur

L'Application Serveur étant hébergée sur une architecture virtualisée Microsoft Azure, sa disponibilité est donc dépendante du niveau de disponibilité spécifié par le SLA de Microsoft Azure, à savoir 99,9% d'Uptime annuel.

Lemon Learning se réserve le droit de changer de mode d'hébergement si cela est nécessaire pour garantir les termes de ce SLA. Lemon Learning s'engage à conserver ses serveurs en Europe pour ses Clients Français.

Lemon Learning fera tous les efforts commercialement raisonnables pour rendre le service disponible avec un Uptime annuel en pourcentage (défini ci-dessous) d'au moins 99,9% au cours de l'Année de service (définie ci-dessous).

Article 6 - Support technique

Lemon Learning utilise l'outil Jira pour la consignation, le suivi et la mise à jour des incidents internes et fournit un service de support ("Service support") à sa clientèle par e-mail ou par téléphone du lundi au vendredi (sauf jours fériés français) de 09h30 jusqu'à 17h30 « Europe / Paris ».

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

L'ouverture d'une demande de traitement d'anomalie se fait directement par mail ou téléphone auprès du chef de projet en charge du compte client et dont les coordonnées sont transmises lors des réunions de cadrage à chaque responsable d'Application Cible (ou Projet), désignés par le Client comme "Administrateur".
Lemon Learning ne fournit pas de soutien téléphonique aux utilisateurs finaux dont le Client est responsable. Les Services de support sont limités aux questions entourant des erreurs présumées et des questions générales concernant l'utilisation des fonctionnalités du Service.
La date et l'heure de réception de l'Anomalie est enregistrée dans notre outil de ticketing par le chef de projet référent, à réception de celle-ci (par courrier électronique ou téléphone) qui catégorise le type d'Anomalie dont il s'agit.

Une première analyse est effectuée par votre chef de projet ou assistant chef de projet qui catégorise le type d'Anomalie selon 3 cas :
- Cas 1 : l'Anomalie est une incompréhension du Client et est résolu lors dans la journée.
- Cas 2 : l'Anomalie est un problème technique et une solution de contournement est identifiée et explicitée.
- Cas 3 : l'Anomalie est un problème technique sans solution de contournement identifiée.

Lemon Learning s'engage à proposer une solution de test dans les délais impartis par les présentes SLA.

Lemon Learning s'engage à évaluer sa capacité à accélérer les délais de résolution si des accès aux outils sont transmis.

Le Client s'engage à effectuer des tâches à la demande raisonnable de Lemon Learning pour aider à la résolution des problèmes. Avant d'appeler Lemon Learning, le Client doit prendre les mesures raisonnables pour vérifier les problèmes signalés par les Utilisateurs finaux et confirmer que ces problèmes sont associés au service et non à sa propre structure informatique ou à l'infrastructure de son réseau.

Pour toute notification d'Anomalie le Client devra fournir les informations suivantes :
- Un moyen d'accéder à l'outil Client (accès à l'outil et/ou outil de collaboration à distance et/ou accepter la venue d'un ou de plusieurs collaborateurs de Lemon Learning dans vos locaux et/ou, prêt d'un PC, etc.) ;
- Le nom de l'Utilisateur (en fonction du système d'authentification) ;
- La description de l'Anomalie et informations pertinentes et nécessaires à sa reproduction tels que et sans limitations : problèmes rencontrés, copies d'écran, scénario de navigation, etc.

Si Lemon Learning ne reçoit pas de réponse à une question permettant la qualification de l'Anomalie pendant une durée de cinq (5) Jours ouvrés ou plus, le ticket sera automatiquement annulé. Si le problème reste présent, il sera alors nécessaire de créer une nouvelle demande.

Lemon Learning n'a aucune obligation à fournir un support à l'égard d'applications tierces.

Lemon Learning désignera un responsable de compte comme contact de Lemon Learning afin que le Client puisse lui adresser n'importe quel problème technique. Lemon Learning pourra changer le responsable de compte désigné et en informera le Client.

Article 7 - Délais de réponse et de résolution
7.1 - Définition

<u>« Anomalie bloquante »</u>: désigne toute Anomalie qui provoque :
- L'impossibilité d'utiliser l'intégralité des fonctionnalités de Lemon Learning ;
- Et/ou qui génère des risques humains ou métiers élevés ;
- Et/ou qui génère un risque de perte ou de corruption des données ;
- Et/ou un résultat portant sur des données sensibles ou à enjeux erroné.

<u>« Anomalie majeure »</u> **:** désigne une Anomalie perturbant notablement l'accès à une ou plusieurs fonctionnalités non critiques de Lemon Learning, ou à une fonctionnalité critique mais susceptible de contournement.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

« Anomalie mineure » : désigne toute Anomalie autre qu'une Anomalie Bloquante ou une Anomalie Majeure qui ne gêne pas l'utilisation de l'outil accélérateur du changement et ne dégrade pas leurs performances.

« Demande d'amélioration » : désigne une demande d'amélioration. Dans ce cas, le temps de résolution dépend de la tâche à accomplir, et peut être sujet à des coûts de développement supplémentaires selon l'ampleur de la tâche.

7.2 - Délais de réponse et de résolution

Les temps indiqués dans le tableau ci-dessous sont les temps pour fournir une réponse ou un contournement au regard de la catégorie de l'incident. Si un contournement ou un correctif existe dans une mise à jour, le Prestataire peut demander au Client de mettre à jour le Logiciel sur la version appropriée afin de résoudre l'incident.

La mesure des temps indiqués débute lors de la première notification par le Client au Prestataire de l'incident comprenant une description complète et détaillée du problème rencontré.

Anomalie Bloquante	Phase 1 : Délais de Réponse	Phase 2 : Solution de contournement	Phase 3 : Délais de Résolution
Anomalie Bloquante	Moins de 4 heures ouvrées	Moins de 24 heures ouvrées	Moins de 80 heures ouvrées
Anomalie Majeure	Moins de 8 heures ouvrées	Moins de 14 heures ouvrées	Moins de 40 heures ouvrées
Anomalie Mineure	Moins de 24 heures ouvrées	24 heures ouvrées	Correction trimestrielle par pack

La phase 1 : représente le délai de réactivité du prestataire à la suite de la communication par téléphone de l'erreur. Ce délai est le temps compris entre la réception de l'incident par le prestataire et la notification par le prestataire au client de la bonne réception de l'incident.

La phase 2 : commence après la phase 1. Les délais précisés pour la phase 2 correspondent à la durée de traitement d'une demande d'intervention du client par le prestataire (T0), et de fourniture par celui-ci d'une solution de contournement.

La phase 3 : commence après l'écoulement de la phase 2, et représente le délai dans lequel le prestataire fournit et installe soit une correction de l'Erreur, soit une nouvelle version.

8. Pénalités

Les pénalités ci-dessous ne sont pas cumulatives. Le montant global des pénalités annuelles pour non-respect des engagements prévus par ce SLA est borné à 12,5% du montant de la redevance annuelle.

8.1 - Pénalités pour non-respect des indicateurs de disponibilité

Dans le cas d'un taux de disponibilité annuel inférieur à quatre-vingt-dix-neuf et quatre-vingt-vingt-dix pourcent (99,9 %), les pénalités applicables sur les heures en dessous de l'engagement sont les suivantes :
- 200 €HT par heure d'indisponibilité pour les 5 premières heures d'indisponibilité,
- 300 €HT à partir de la 6ème heure d'indisponibilité

Le taux de disponibilité est calculé selon la formule suivante :

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

(A-U) * 100 / A
Où :
A = nombre total d'heures sur un an, à partir de la date anniversaire du Contrat – heures de maintenance réalisées
U = nombre d'heures d'indisponibilités sur un an, à partir de la date anniversaire du Contrat

Tout incident de type critique est un incident d'indisponibilité et est donc soumis à pénalité tel que défini ci-dessus.

8.2 - Pénalités pour non-respect des indicateurs de délais de résolution et de temps de réponse

Les pénalités sont applicables dès la 1ère heure ouvrée de dépassement des niveaux de Services. En cas de non-respect des indicateurs de résolution et de temps de réponse, Lemon Learning s'engage à indemniser le Client comme suit, pour un (1) Utilisateur impacté :

Catégorie	Délais de Réponse	Solution de contournement	Délais de Résolution
Anomalie Bloquante	50€ par heure ouvrée	100€ par heure ouvrée	100€ par heure ouvrée
Anomalie Majeure	30€ par heure ouvrée	50€ par heure ouvrée	50€ par heure ouvrée
Anomalie Mineure	20€ par heures ouvrée	30€ par heure ouvrée	30€ par heure ouvrée

8.3 - Pénalités pour non-respect des indicateurs de réponse Applicatif standard

En cas de non-respect des indicateurs de réponse Applicatif standard, les pénalités applicables sur les heures en dessous de l'engagement sont similaires aux pénalités appliquées pour celle d'une Anomalie mineure.

Article 9 - Maintenance
9.1- Maintenance technique planifiée

Lemon Learning s'engage à effectuer les opérations de maintenance serveur entraînant une interruption de service durant le week-end (du samedi à 8h00 jusqu'au dimanche 23h59 « Europe / Paris ». Des sauvegardes sont réalisées quotidiennement permettant sa récupération en l'état en cas de perte de Données. En cas de faille de sécurité nécessitant une réponse rapide, Lemon Learning se réserve le droit de réaliser une opération de maintenance sans délai.

9.2 - Maintenance technique non planifiée
En cas d'utilisation d'une plage de maintenance non planifiée et impactant les Services du contrat, Le Prestataire informera le Client par e-mail de son utilisation incluant :
- La date et heure de début de maintenance ;
- Son impact sur le Service ;
- L'heure prévue de retour à la normale
- La cause de la prolongation et l'heure le cas échéant

En fin d'opération de maintenance et après vérification que l'ensemble des services soit opérationnel, un courrier électronique sera également envoyé.

Article 10 - Mise(s) à jour

Le Client bénéficie des mises à jour et des évolutions fonctionnelles de la Solution. Ces mises à jour concernent des correctifs et des optimisations de la Solution. Lemon Learning se réserve le droit de faire des mises à jour n'entraînant pas d'interruption de service.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Les développements des nouvelles fonctionnalités font l'objet d'un test qualité complet. Lemon Learning peut être amené à proposer de partager son environnement de test, sous réserve que le Client souhaite participer aux évolutions de la Solution. Le Prestataire s'engage à transmettre les documentations mises à jour des nouvelles versions de la solution.

Article 11 - Périmètre et exclusions du SLA

Ce SLA n'est applicable que pour une utilisation "normale" du service de mise à disposition des Contenus pédagogiques à savoir :
- L'utilisation doit se faire dans l'environnement technique définis par les prérequis (navigateurs et OS supportés).
- L'utilisation doit se faire uniquement dans les environnements SaaS définis préalablement à la mise à disposition du service.
- L'utilisation doit se faire uniquement par des Utilisateur disposant d'une licence (par sécurité, la connexion simultanée de plusieurs Utilisateur sur le même compte est impossible). Cela permet de garantir la qualité du service en limitant la charge de l'Application Serveur.

Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :
- Refus du Client de collaborer avec le Lemon Learning dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Utilisation des Services Applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- Modification non autorisée de la Solution par le Client ou par un tiers ;
- Manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- Implantation de tous progiciels, Logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services Applicatifs ;
- Défaillance des réseaux de communication électronique ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Détérioration due à un cas de force majeure au sens des lois et des juridictions françaises ou à une mauvaise utilisation des Services Applicatifs.

Article 12 - Modification du SLA

En cas de modification du service requise par le client, Lemon Learning se réserve le droit de renégocier les termes de ce SLA impactés par la modification du service en question.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

APPENDIX 6 : FINANCIAL CONDITIONS

1) General information

Schedule 5 - "Financial Conditions" supplements Article 11 "CHARGES AND PAYMENTS" of the Agreement. The Parties agree to abide by the financial terms and conditions as set forth in this Appendix.

The price for the use of the Solution and associated services takes the form of a fee payable annually in arrears and are expressed in euros (€) excluding taxes

An annual fee applies to the purchase of User Licenses depending on the type and number of Licenses subscribed to by the Customer. In addition to this annual fee, installation, configuration, and support fees are applied at the beginning of each Project. The invoice will be sent upon kick off.

The offer made to the Customer is confidential.

The Fees, expressed in Euros (€), do not include :

a) Any local, state or national taxes or any other taxes, levies or duties ("Taxes") which are the sole responsibility of the Customer. In the event that the Service Provider is required by law to pay or collect any Taxes payable by the Customer under this Section, the amount of such Taxes shall be charged to the Customer and paid by the Customer, unless the Customer provides the Service Provider with a valid tax exemption certificate issued by the relevant tax authority;
b) Any credit card, debit card, bank or other payment processing fees (including any fees related to refunds, payment reversals or other third party amounts) that Provider incurs in processing Client's payments. The Customer agrees that the Provider shall be entitled to collect and charge amounts corresponding to such fees;
c) The costs of travel, accommodation, travel, materials and/or equipment specific to the provision of the Services, which shall be subject to specific billing as discussed between the Parties.

The Customer acknowledges and expressly agrees that the Provider reserves the right to send invoices in electronic format.

Payments are due **45 days** after the end of the month from the date of the invoice and are sent to the Customer's billing address indicated in the purchase orders.

2) Annual license fees

2A) Projet unique (licence outil métier) – non utilisé par Plastic Omnium

Une Licence Métier dans la catégorie du projet unique désigne une Licence sur 1 seul outil à forte valeur ajoutée (exemple : CRM) et généralement sur une population ciblée.

Nb d'utilisateurs	100	200	300	400	500	600	700	800	900	1 000	1 250	1 500
Utilisateur/an (Remise 10% inclus)	117 €	88 €	73 €	65 €	60 €	56 €	53 €	50 €	47 €	44 €	39 €	34 €
Licence annuelle Plastic Omnium	**11 700 €**	**17 500**	**21 900**	**26 100**	**30 000**	**33 500**	**36 800**	**39 600**	**42 300**	**44 400**	**48 400**	**51 300**

Nb d'utilisateurs	1 750	2 000	2 250	2 500	2 750	3 000	3 500	4 000	4 500	5 000	5 500	6 000	7 000	8 000	9 000	10 000
Utilisateur/an (Remise 10% inclus)	31 €	28 €	25 €	23 €	22 €	21 €	19 €	17 €	16 €	15 €	14 €	13 €	12 €	11 €	10 €	9 €
Licence annuelle Plastic Omnium	**53 400**	**55 300**	**57 000**	**58 700**	**60 400**	**61 900**	**65 000**	**67 800**	**70 600**	**73 200**	**75 500**	**77 600**	**81 200**	**84 300**	**86 900**	**88 900**

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

2B) Licenses communities

Une licence communities dans la catégorie du projet unique désigne une Licence permettant d'accompagner les Utilisateurs PO sur des outils à destination d'un public externe à PO.

Nb d'utilisateurs	0 - 75000
Licence annuelle Plastic Omnium	OFFERT

3) Corporate license fees

Une Licence corporate désigne une Licence donnant un droit sur un nombre illimité d'outils déployé par PO. Le coût de la mise en œuvre supplémentaire fait l'objet d'une facturation à part entière et est détaillé ci-dessous (article 5 Fee schedule for additional services).

Nb d'utilisateurs	250	500	750	1 000	1 500	2 000	2 500	3 000	3 500	4 000
Utilisateur/an (Remise 10% inclus)	131,5	85	73	61	48	39,9	33,9	30,3	27,2	24,6
Licence annuelle Plastic Omnium (Remise 10% incluse)	**32 875 €**	**42 500 €**	**54 750 €**	**61 000 €**	**72 000 €**	**79 800 €**	**84 750 €**	**90 900 €**	**95 200 €**	**98 400 €**

Nb d'utilisateurs	4 500	5 000	5 500	6 000	6 500	7 000	7 500	8 000	8 500	9 000
Utilisateur/an (Remise 10% inclus)	22,9	21,9	21,7	21,6	20,6	19,6	18,9	18,1	17,4	17,1
Licence annuelle Plastic Omnium (Remise 10% incluse)	**103 050 €**	**109 500 €**	**119 350 €**	**129 600 €**	**133 900 €**	**137 200 €**	**141 750 €**	**144 800 €**	**147 900 €**	**153 900 €**

Nb d'utilisateurs	9 500	10 000
Utilisateur/an (Remise 10% inclus)	16,9	16,4
Licence annuelle Plastic Omnium (Remise 10% incluse)	**160 550 €**	**164 000 €**

4) Initial implementation fee schedule

Option 1/ mise en oeuvre standard

Mise en oeuvre standard	Montant € HT
Intégration technique Réunion technique après la prise des besoins, création de l'instance et paramétrage initial, réponse aux questions de sécurité et d'intégration, aide au déploiement par extension ou intégration directe, mise en place de l'authentification (SSO et connexion à l'AD inclus), test déploiement, QA & paramétrage de l'algorithme, résolution des contraintes techniques éventuelles par nos équipes techniques, paramétrage et mise en correspondance des profils... **Gestion de projet** 1 chef de projet dédié : réunion de cadrage, atelier de prise des enjeux, identification des profils utilisateurs, découpage et matrice pédagogique post atelier, planning et gouvernance projet, points réguliers et suivi, atelier de communication avec préconisations. Votre chef de projet Lemon Learning vous suivra pendant toute la durée des licences. **Création de contenus** Conception des 10 premiers guides interactifs* réalisée par un ingénieur pédagogique : Prise en compte de la documentation existante ou atelier de co-conception. Adaptation et recettage des contenus en fonction des retours clients La maintenance des contenus créés par Lemon Learning est assurée pendant la première année des licences. 1 push offert permettant de garantir une bonne conduite du changement *1 guide peut être converti en 4 infobulles, 4 validateurs ou 4 lanceurs. **Formation à Lemon Learning** 3 x 1h30 de session de formation et co-conception (présentiel en IDF ou distanciel). L'objectif est de rendre vos équipes parfiatement autonomes sur la conception des contenus et de créer vos premiers contenus interactifs avec l'aide d'un ingénieur	8 500

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Option 2/ mise en oeuvre premium

Mise en oeuvre Premium	Montant € HT
Intégration technique Réunion technique après la prise des besoins, création de l'instance et paramétrage initial, réponse aux questions de sécurité et d'intégration, aide au déploiement par extension ou intégration directe, mise en place de l'authentification (SSO et connexion à l'AD inclus), test déploiement, QA & paramétrage de l'algorithme, résolution des contraintes techniques éventuelles par nos équipes techniques, paramétrage et mise en correspondance des profils... **Gestion de projet** 1 chef de projet dédié : Réunion de cadrage, atelier de prise des enjeux, identification des profils utilisateurs, découpage et matrice pédagogique post atelier, planning et gouvernance projet, points réguliers et suivi, atelier de communication avec préconisations. Votre chef de projet Lemon Learning vous suivra pendant toute la durée des licences. Flash Report hebdomadaire : Etat d'avancement hebdomadaire sur les activités réalisées et à réaliser. Il permet également d'identifier les risques et de mettre en oeuvre le plan d'action associé. Audit Post-déploiement : Analyse les statistiques d'utilisation de Lemon Learning et la performance des contenus créés sur l'ensemble du projet afin d'identifier des axes d'optimisation. **Création de contenus** Conception des 20 premiers guides interactifs* réalisée par un ingénieur pédagogique : Prise en compte de la documentation existante ou atelier de co-conception. Adaptation et recettage des contenus en fonction des retours clients La maintenance des contenus créés par Lemon Learning est assurée pendant toute la durée des licences. 3 push offerts permettant de garantir une bonne conduite du changement Atelier de communication dédié et sur-mesure pour embarquer les utilisateurs finaux *1 guide peut être converti en 4 infobulles, 4 validateurs ou 4 lanceurs. **Transfert de compétences** 3 x 1h30 de session de formation et co-conception (présentiel en IDF ou distanciel). L'objectif est de rendre vos équipes parfiatement autonomes sur la conception des contenus et de créer vos premiers contenus interactifs avec l'aide d'un ingénieur pédagogique.	15 000

Option 3/ mise en oeuvre simple

Mise en oeuvre Simple	
Intégration technique Réunion technique après la prise des besoins, création de l'instance et paramétrage initial, réponse aux questions de sécurité et d'intégration, aide au déploiement par extension ou intégration directe, mise en place de l'authentification (SSO et connexion à l'AD inclus), test déploiement, QA & paramétrage de l'algorithme, résolution des contraintes techniques éventuelles par nos équipes techniques, paramétrage et mise en correspondance des profils... **Gestion de projet** 1 chef de projet dédié : réunion de cadrage, atelier de prise des enjeux, identification des profils utilisateurs, découpage et matrice pédagogique post atelier, planning et gouvernance projet, points réguliers et suivi, atelier de communication avec préconisations. Votre chef de projet Lemon Learning vous suivra pendant toute la durée des licences. **Création de contenus** Conception des 5 premiers guides interactifs* réalisée par un ingénieur pédagogique : Prise en compte de la documentation existante ou atelier de co-conception. Adaptation et recettage des contenus en fonction des retours clients La maintenance des contenus créés par Lemon Learning est assurée pendant la première année des licences. 1 push offert permettant de garantir une bonne conduite du changement *1 guide peut être converti en 4 infobulles, 4 validateurs ou 4 lanceurs. **Formation à Lemon Learning** 3 x 1h30 de session de formation et co-conception (présentiel en IDF ou distanciel). L'objectif est de rendre vos équipes parfiatement autonomes sur la conception des contenus et de créer vos premiers contenus interactifs avec l'aide d'un ingénieur pédagogique (max 5 personnes)	5 000

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

5) Fee schedule for additional services

Coût de mise en oeuvre unitaire et options		Montant € HT
Pack de 10 contenus supplémentaires	Création de 10 guides interactifs supplémentaire (1 guide peut être converti en 4 infobulles, 4 validateurs ou 4 lanceurs) par nos ingénieurs pédagogiques. Le maintien des contenus créés par Lemon Learning est assurée pendant la première année des licences.	4500
Atelier de co-conception	3x1h30 de session de formation. Prise en main de l'éditeur en étant accompagné par un ingénieur pédagogique pour créer en direct des contenus de qualité (en visio ou physique)	500
Branding Complet		4000
Formation additionnelle	3 sessions de formation de 1h30 à la solution Lemon Learning et à notre méthodologie pour rendre vos équipes parfaitement autonomes. 3 à 5 personnes par session. Peut être remplacée par des ateliers de co-conception en cours de projet. **Formation à l'Éditeur** : Pour le déploiement et la création des premiers guides interactifs, les équipes de Lemon Learning travaillent conjointement avec vos équipes. Un accès au back office peut être ouvert à vos concepteurs pédagogiques s'ils sont chargés de la validation et de la publication du contenu. La formation comprend une présentation de l'interface de la solution ainsi que des différentes fonctionnalités. Les équipes ont accès à l'outil auteur et sont formées sur vos outils directement en cas réel. Les équipes de Lemon Learning forment également vos équipes à sa méthodologie, aux nouvelles fonctionnalités ou encore à celles qui sont peu utilisées. Les sessions de formation tourneront autour de la création de vos contenus. De cette façon nous mettrons en place une formation orientée sur la pratique tout en vous faisant gagner du temps sur le projet. **Formation au Back Office** : Vous êtes accompagné par votre chef de projet et avez une « overview » des fonctionnalités que propose le back-office. Vous pouvez commencer à échanger sur la façon dont doit être géré le ou les projet(s). Les objectifs de cette formation sont la prise en main du Back Office et savoir à l'issue créer un projet (gestion des projets / des rôles, paramétrage des pushs, maîtrise de l'interface de traduction etc.,). Un LMS de formation avec du contenu textuel et des vidéos d'apprentissage en ligne est disponible pour tous les utilisateurs (Player, Éditeur de contenu, Back-office). Il est disponible sur notre LMS, conçu spécialement pour nos clients.	1000
Option recettage annuel	Ceci correspond à un recettage mensuel de tous les contenus créés, par un ingénieur pédagogique chez nous (peu importe le nombre de contenus).	4700/an/outil 15000/an (Outils illimité)
Option de traduction	Traduction manuelle par les équipes Lemon Learning. La traduction des guides est également possible en interne, par le client.	130/guide
Intégration directe	Mise en place d'une intégration directe via une ligne de code javascript avec le mode d'authentification choisi. Assistance pour l'intégration et la récupération des tags utilisateurs. Attention dans le cas d'un éditeur du marché, l'éditeur est suceptible de demander des coûts additionnel pour ce type d'integration.	1000

6) Modalités de règlement des licences

Les licences annuelles sont commandées et facturées le jour de la passation de la première commande.

Dans le cas présent, les licences commandées au début de ce projet débutent au 1er mars 2024.

En cas de passation d'une commande supplémentaire de licences en cours d'année, Lemon Learning proratisera les dates de validité des licences en fonction de la première vague de commande afin de n'avoir qu'un seul renouvellement en N+1. La facturation afférente pour la commande supplémentaire de Licences sera par ailleurs sur

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

le palier correspondant au montant total des Licences et la facture sera proratisée en fonction du nombre de mois restant.

7) Late and non-payment

Each invoice shall be paid within the agreed upon time period. If the Customer fails to pay the amounts provided for in this Agreement when due:

a) The Customer shall owe the Provider late payment interest of three (3) times the French legal interest rate and a flat fee of forty euros (€40) for collection costs incurred by the Provider due to the Customer's late payment, as well as any other collection costs in addition to said Late Payment Fee incurred as a result of the Customer's late payment;

b) The Service Provider may, at its discretion, suspend the Solution and/or the Services, without liability, until all amounts due, including any late payment fees referred to above, have been paid in full. The Service Provider may charge and collect reconnection fees incurred by the reinstatement of the Solution and/or Services for the benefit of the Customer following the suspension of said Solution and/or Services;

c) The Service Provider may, at its discretion, terminate the Agreement.

Upon expiration or early termination of the Agreement, all payment obligations and all financial obligations of the Client hereunder for the applicable period shall become immediately due and payable, and any amounts paid by the Client to the Service Provider shall be forfeited to the Service Provider. The expiration or termination of the Term shall not affect Client's obligation to make any payment due hereunder prior to such expiration or termination.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

APPENDIX 7 : RFQ:

DOCUMENT CONFIDENTIEL

PLASTIC OMNIUM

Cahier des charges

Sélection d'une plateforme d'adoption digitale

Version 0.1

Date de création 28/08/2023 Dernière mise à jour 28/08/2023

Le présent document, propriété de Plastic Omnium, est à caractère strictement confidentiel. Toute diffusion éventuelle doit, au préalable, être soumise à l'approbation de Plastic Omnium.

Tout soumissionnaire en possession de ce document s'engage à ne le diffuser qu'aux seules personnes à la connaissance desquels il doit être porté pour la constitution de la réponse.

Etat du document Validé
Auteur(s) Core Team PO
Correcteur(s) -
Valideur(s) -

Fichier appel d'offre 2023 FR.docx
Date d'édition 30/08/2023

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Sommaire

1. PRESENTATION DU GROUPE PLASTIC OMNIUM..... 3 2.

NATURE DE CE DOCUMENT 4

2.1 CONDITIONS DE LA CONSULTATION..... *5 2.1.1*

La démarche de consultation est la suivante : 5 2.1.2

Format de réponse à l'appel d'offre :..... 5

2.2 PLANNINGS 8

2.2.1 Planning de consultation..... 8 2.2.1

Planning de réalisation 8 2.3

QUESTIONS COMPLEMENTAIRES..... 8

3. CONTEXTE & PERIMETRE..... 9 4.

DEFINITION DE LA PRESTATION..... 9

4.1 OBJECTIFS 9 4.2

BESOINS IDENTIFIES OU DESCRIPTION DES BESOINS 10 *4.2.1*

Ce que l'on attend de la prestation 10 4.2.2

Exigences fonctionnelles et non fonctionnelles de la plateforme 11 4.2.3

Proposition de déroulement 12 4.3

NIVEAUX DE SERVICES – INDICATEURS DE PERFORMANCE 13

LISTE ADDITIONNELLE DES ANNEXES A COMPLETER..... 14

ANNEXE 1 - RSE EVALUATION: 14

ANNEXE 2 – RGPD :..... 14

ANNEXE 3 – CYBER SECURITE : 14

ANNEXE 4 – CHARTE FOURNISSEUR :..... 14

1. PRESENTATION DU GROUPE PLASTIC OMNIUM

Le groupe Plastic Omnium est un des leaders européens dans la transformation des matières plastiques. Implantée dans 26 pays sur quatre continents, PLASTIC OMNIUM compte 37 000 collaborateurs et 150 sites industriels et 43 centres de Recherche et Développement et a réalisé un chiffre d'affaires de 9 milliards d'euros en 2022, dont 85% à l'international.

Les métiers de Plastic Omnium sont :

Plastic Omnium Intelligent Exterior Systems, un des leaders mondiaux dans la conception et la réalisation de pare-chocs, ailes, panneaux et modules de carrosserie,

Plastic Omnium Clean Energy Systems, société détenue à 100% par Plastic Omnium, leader mondial sur le marché des systèmes à carburant

HBPO, est n°1 mondial du bloc avant. Il effectue l'assemblage de modules complexes.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

NEW ENERGIES, développe et assemble les systèmes hydrogène pour l'industrie ferroviaire et automobile - systèmes de piles à combustible et systèmes de stockage haute pression.

PO LIGHTING, développe et assemble des systèmes d'éclairage pour l'industrie automobile - systèmes de projection, éclairage intérieur, éclairage de carrosserie, éclairage avant et de signalisation

PO Software House – Developpement de logiciels embarqués pour l'Industrie Automobile (radar, système de gestion de Batterie, éclairage, gestion de pile à combustible)

Les différentes implantations du Groupe PLASTIC OMNIUM sont indiquées sur notre site Web à l'adresse suivante: http://www.plasticomnium.com

En aucun cas le soumissionnaire ne pourra se prévaloir de la méconnaissance de l'une ou l'autre de ces informations dans sa réponse à cette consultatio

2. NATURE DE CE DOCUMENT

Le présent document constitue le cahier des charges du groupe Plastic Omnium relatif à la consultation des fournisseurs dans le cadre du projet de sélection d'une plateforme d'adoption digitale.

Il permet aux fournisseurs consultés de rédiger une proposition technique et commerciale.

La présente consultation n'engage pas PO. En aucun cas cette consultation ne saurait tenir lieu de commande.

Tous les coûts de préparation de la réponse à ce dossier de consultation sont à la charge du soumissionnaire. En aucun cas, PO ne remboursera ces frais.

L'attention des sociétés est particulièrement attirée sur l'aspect strictement confidentiel de toutes les informations et documents fournis par Plastic Omnium à l'occasion de cette consultation et notamment concernant l'ensemble des plans qui lui seront fournis et les installations sur lesquelles il sera amené à travailler.

Si le soumissionnaire envisage de sous-traiter une partie des prestations qui lui sont confiées, il devra faire signer un engagement de confidentialité à l'ensemble des sociétés sous-traitantes, mandatées par lui, dans le cadre de ces prestations.

En cas de réponse avec des sous-traitants, un responsable unique devra apparaître contractuellement. Un responsable unique devra donc assurer la maîtrise d'œuvre et l'intégration des différents éléments de l'offre et soumettre le sous-traitant à l'approbation de Plastic Omnium.

Le responsable unique devra préciser l'organisation et les moyens mis en place pour mener à bien la prestation. Il indiquera notamment les sociétés intervenant sur le projet, les tâches qui leur seront assignées et en particulier leur expérience dans les domaines concernés.

Le responsable unique fournira également des références des différents fournisseurs dans le cadre de projets similaires, ainsi que les coordonnées des clients, que PO pourra contacter le cas échéant.

Le responsable unique donnera la désignation complète de tous les sous-traitants participant à ce projet. Plastic Omnium se réserve le droit de refuser un sous-traitant sans avoir à se justifier.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

2.1 CONDITIONS DE LA CONSULTATION

2.1.1 La démarche de consultation est la suivante :

1. Les Conditions Générales Fournitures Informatiques s'appliquent à cette consultation. En aucun cas le soumissionnaire peut prétendre ne pas avoir pris connaissance des conditions lors de la remise de sa réponse.

CGFI.pdf

2. Le dossier de consultation est envoyé à un nombre restreint de sociétés.

3. Une sélection sera réalisée sur la base des réponses écrites, complétées, le cas échéant, par des réponses à des questions complémentaires du Groupe Plastic Omnium.

2.1.2 Format de réponse à l'appel d'offre :

- Les fournisseurs devront détailler leurs réponses technique et économique en lots en suivant la construction du cahier des charges.
- Les offres devront être au forfait avec garantie de résultat sur bases des livrables décrits dans le cahier des charges avec contrôle des ressources (charges par profil).
- Nous attendons des informations de charges et de planning tant pour les équipes du client que pour celles du fournisseur lot par lot, étapes par étapes. Les taches pouvant être parallélisées doivent apparaitre clairement, de même que pour les tâches nécessitant un cadencement.

1. L'offre commerciale soumise devra être complétée d'un fichier sous format Excel avec tout le détail nécessaire à la bonne compréhension de la construction du prix (taux journaliers & charge par profil, prix des licences et le cas échéant, prix à la boite aux lettres, aux archives, au serveur… etc., etc.)

2. Le soumissionnaire indiquera dans son offre la date limite de validité de son offre, étant entendu que la durée de validité ne pourra être inférieure à 90 jours, à compter de la date limite de soumission de l'offre.

3. Toutes les questions devront nous être adressées par écrit sous format Word ou Excel afin d'avoir un suivi et une synthèse rapidement exploitable.

4. Des contacts téléphoniques sont tout à fait envisageables mais le suivi doit se faire dans un support commun.

5. La consultation et le projet se font en Français, les livrables devront être rédigés en Anglais

6. Un contrat spécifiquement établi pour la prestation est joint au présent cahier des charges. Ce contrat décrit les conditions générales de la prestation

- Description du périmètre des services et du droit d'utilisation du logiciel
- Encadrement des droits de propriété intellectuelle
- Détermination du plafond de responsabilité, des garanties, de la phase de réversibilité et de l'audit…

7. Des annexes au Contrat seront à établir ultérieurement pour les conditions spécifiques de la Prestation.

8. Ci-dessous tableau des documents attendus au sein de votre réponse complète.

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

ID	Documents	Commentaires	Format
Doc RFQ10	Présentation de l'entreprise	Le fournisseur présente son entreprise et décrit son expertise en la matière. Il doit présenter la solution qu'il propose et fournir une liste des principaux facteurs de différenciation (c'est-à-dire énumérer ce qui différencie la solution de celles des concurrents). Il doit indiquer depuis combien de temps ce produit est commercialisé et, si possible, dresser la liste des clients les plus importants.	Format libre
Doc RFQ20	Offre financière	Veuillez décrire les hypothèses de dimensionnement retenues pour bâtir votre offre et ce en respectant le lotissement du cahier des charges. La réponse doit comprendre : - Les coûts journaliers des différents profils intervenants - Les charges en jour/homme par profil pour chacun des lots - Le coût total de la prestation Veuillez également indiquer les ressources de PO qui vous semblent nécessaires, ventilées par lot: type de compétences, profil et charges prévisionnelles. La proposition commerciale indiquera clairement le calendrier des paiements et les clés de paiement associées.	Veuillez respecter le document fourni "Annexe A - Offre financière.xslx"
Doc RFQ30	Fichier de réponse aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles (matrice de conformité)	Veuillez indiquer si les exigences fonctionnelles demandées par Plastic Omnium Group sont des standards de votre outil. Si elles ne le sont pas, quelles solutions pourriez-vous proposer.	Veuillez respecter le document fourni "Annexe B - Exigences.xslx".
Doc RFQ40	Formation	Veuillez expliquer les outils et le support disponibles pour la formation à la solution	Format libre
Doc RFQ50	Plan de réversibilité	Dans sa réponse, PO attend du Fournisseur qu'il explique sa méthodologie (process, séquencement) et qu'il décrive les principales orientations techniques envisagées pour l'intégration des données DAP actuelles dans la solution DAP cible.	Format libre
Doc RFQ60	SLA	Les niveaux de service et indicateurs est à déterminer / proposer par le fournisseur. Ils seront à formaliser au sein d'un SLA.	Format à définir entre les 2 parties

2.2 PLANNINGS

2.2.1 Planning de consultation

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

- Envoi de l'appel d'offre : Semaine 35
- Questions / Réponses : Entre Semaine 35 et semaine 36
- Réponse attendue à l'appel d'offre : 15 septembre
- Soutenances : Semaine 38
- Choix du fournisseur : Semaine 40
- Contractualisation : semaine 40 +

2.2.1 Planning de réalisation

Le planning estimé pour la réalisation de cette prestation est :
- Interview : Semaines 40-42
- Restitution : Semaine 43

2.3 QUESTIONS COMPLEMENTAIRES

Les questions complémentaires ou les demandes de précision seront adressées par e-mail à :

Christine BAILLY-MAITRE
Compagnie Plastic Omnium
63 rue Edouard Colonne
92 000 Nanterre

Email : c.baillymaitre@plasticomnium.com

Pour la partie commerciale à :

Mélissa PIRES
Compagnie Plastic Omnium
63 rue Edouard Colonne
92 000 Nanterre

E-mail : melissa.pires@plasticomnium.com

3. CONTEXTE & PERIMETRE

Le Groupe Plastic Omnium souhaite mettre en place une solution numérique complète afin de faciliter l'adoption digitale de différents outils digitaux à l'ensemble de ses collaborateurs et ,dans certains cas, fournisseurs.

4. DEFINITION DE LA PRESTATION

4.1 OBJECTIFS

L'objectif est d'identifier un prestataire qualifié pour aider Plastic Omnium Group à mettre en place une solution numérique complète pour faciliter l'adoption digitale au sein de l'organisation. Cette solution doit offrir un auto-guidage dans l'application, intégrer des vidéos et des guides de formation, et fournir une assistance en cas de difficultés, afin de permettre une meilleure compréhension des outils et des processus. L'objectif est également de digitaliser certains processus spécifiques pour ceux qui les utilisent rarement,

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

en sélectionnant les processus candidats en fonction des retours des revues de maturité et en les testant sur des populations ciblées en mode agile.

La solution proposée doit simplifier le support utilisateur, accélérer la formation des nouveaux arrivants, favoriser l'adoption des solutions digitales déjà en production et améliorer l'expérience utilisateur de l'application Web.

En mettant en œuvre cette solution, l'organisation vise à accompagner les nouveaux venus et autres divisions sans avoir recours à des actions supplémentaires telles que des appels téléphoniques ou des contacts directs avec les responsables produits (PO). L'objectif est également de mutualiser l'utilisation des user guides, des présentations PowerPoint et des guides par une approche plus simple basée sur l'utilisation de fenêtres pop-up et processus détaillés. Ce faisant, l'organisation espère faciliter l'adoption des nouvelles pratiques et technologies digitales au sein de son écosystème

4.2 BESOINS IDENTIFIES OU DESCRIPTION DES BESOINS

4.2.1 Ce que l'on attend de la prestation

L'organisation est la suivante :

➢ Le prestataire agit en tant que sous-traitant de Plastic Omnium pour la fourniture des licenses logicielles et l'intégration du logiciel DAP sélectionné

➢ La maîtrise d'œuvre globale et le contrôle des travaux sont assurés par Plastic Omnium

➢La création des contenus au sein du logiciel DAP sera réalisée par Plastic Omnium, éventuellement aidé par des consultants spécialisés.

Vous trouverez un tableau récapitulatif des différents lots ci-dessous dans **l'annexe A – Offres financières.xslx**
Merci de compléter directement dans le fichier Excel les différentes offres financières associées à chaque lot.

4.2.1.1 Lot 1 – Licence & hébergement

Service attendu:
Il est attendu du fournisseur la fourniture de licenses et une solution d'hébergement des données.

Livrables:
- Proposition des coûts par licence de la plateforme

L'émergence de nouveaux projets utilisateurs au fil du temps amènera de plus en plus d'utilisateurs à former. Le nombre de licences est de fait susceptible d'augmenter au fil du temps.

Octobre 2023 : ~2 projets candidats pour un total d'environ 250 utilisateurs
- Projet 1 – Phase 1 (application web) : ~100 utilisateurs prévus
- Projet 2 (application web) : ~ 150 utilisateurs prévus
-
2024 : 5 projets candidats prévus pour un total d'environ 3000 internes + 75000 externes - Projet 1 – Phase 2 (application web) : ~ 300 utilisateurs prévus
- Projet 2 (application web) – Phase 2 : ~ 2000 utilisateurs prévus
- Projet 3 (application web) : ~1750 utilisateurs internes + 75000 externes
- Projet 4 (application web) : ~ 500 utilisateurs prévus
- Projet 5 (application web) : ~ 500 utilisateurs prévus

• Le fournisseur doit proposer un coût par package de licences en fonction du nombre prévisionnel d'utilisateurs.
• Le fournisseur doit proposer dans sa proposition 2 types de licence : Nommée ou **flottante**.
• Le fournisseur doit proposer différents rôles d'utilisateurs : End users, administrateurs, créateur de contenu.
• Le fournisseur doit proposer un business model pour ouvrir gratuitement la plateforme d'adoption digitale aux prestataires externes (fournisseurs, …).
• Le fournisseur doit transmettre le coût de l'hébergement des données : On premise ou cloud. • Plastic Omnium

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

souhaite héberger ses données en Europe. Le fournisseur doit indiquer où seront situés les sites d'hébergement.
• Le coût des licences doit être présenté sous forme de forfait fixe, valable pour une période initiale de trois ans, avec possibilité de renouvellement.

4.2.1.2 Lot 2 – Formation des utilisateurs

Service attendu:
- Accompagner la montée en compétences des quelques utilisateurs clés, en charge de la création de contenu (process…)
- Au besoin : accompagner la montée en compétences des quelques utilisateurs clés, si besoin de développer du spécifique dans l'outil (base HTML)

Livrables:
- Matériaux de formation

Le nombre prévisionnel de personnes à former, pour les formations « fonctionnelles/création de contenu » est le suivant :
- Octobre 2023 : 5 à 20 admin utilisateurs
- 2024 : 20 à 50 admin utilisateurs

Il est attendu du fournisseur d'indiquer les formations qui seront nécessaires, pour quels profils et à quelle charge.

4.2.1.3 Lot 3 – Support & accompagnement

Service attendu:
Le fournisseur doit :
- Informer Plastic Omnium Group de mises à jour de la solution 6 mois à l'avance. - Accompagner l'installation, et la configuration si nécessaire, de la plateforme d'adoption digitale aux différents projets.
- Faire preuve d'implication forte et de réponses rapides aux sollicitations de l'organisation 24/7. - Assurer une communication fluide et réactive pour le succès de la mise en œuvre de la plateforme - Proposer un accompagnement en cas de besoin de codages ou de paramétrages spécifiques dans l'outil.
- S'assurer que les extensions de la plateforme sont compatibles avec les logiciels informatiques de Plastic Omnium Group (Future mise à jour de WIN10 à WIN11 à prévoir).

Livrables:
- Proposition de répartition des coûts en fonction des demandes

4.2.2 Exigences fonctionnelles et non fonctionnelles de la plateforme

Vous trouverez les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles attendues, dans **l'annexe B – Exigences.xslx.**
Merci de compléter directement dans le fichier Excel votre réponse sur la conformité aux exigences.

4.2.3 Proposition de déroulement

Plastic Omnium envisage la prestation sous la forme suivante, mais est ouvert à toute autre proposition.

Étape 1 - Analyse des besoins et objectifs :
• Kick off pour identifier nos besoins concernant l'adoption digitale sur les projets digitaux. Vous travaillerez en étroite collaboration avec nos équipes pour comprendre nos processus actuels, identifier les lacunes et les opportunités d'amélioration, et définir clairement les résultats attendus de la plateforme.

Étape 2 - Déploiement progressif :
• Accompagnement dans le déploiement progressif de la lierplateforme d'adoption digitale pour assurer une transition en douceur et permettre à nos équipes de s'adapter progressivement aux nouvelles pratiques.

Étape 3 - Formation et accompagnement :

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

• Pendant le déploiement, vous assurerez une formation approfondie de nos équipes sur l'utilisation de la plateforme et des outils associés. Des sessions de formation seront organisées pour les différents niveaux d'utilisateurs afin de garantir une adoption réussie. Nous souhaiterions un accompagnement continu pour répondre à nos éventuelles questions, fournir un support technique et encourager l'utilisation optimale de la plateforme.

4.3 NIVEAUX DE SERVICES – INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les niveaux de service et indicateurs est à déterminer / proposer par le fournisseur. Ils seront à formaliser au sein d'un SLA.

Un engagement de l'éditeur est attendu pour apporter les correctifs nécessaires en cas de détection d'anomalies critiques sur la solution déployée en Production. Ce correctif devra être déployable sur la version courante de la solution.

Les KPIs considérés à minima seraient:

• Supports et incidents :
- Temps pour prendre en compte un incident
- Temps pour résoudre un incident critique ou majeur
- Qualité de résolution
- Nombre d'incidents critiques
- Procédure de gestion des bugs, demandes d'évolution, et de mesure de satisfaction des utilisateurs
- Modalités et horaires de support
- Taux de disponibilité de la plateforme

• Supervision
- Monitorer les licences
- Nombre de personnes formées + Taux de satisfaction.

• Maintenance
- Monitorer les mises à jour
- Nombre d'interventions prévues

Ils seront à piloter par les équipes du Fournisseur et doivent être produits de manière mensuelle.

LISTE ADDITIONNELLE DES ANNEXES A COMPLETER

Annexe 1 - RSE Evaluation:

CSR evaluation FR UK.xlsx

Annexe 2 – RGPD :

Charte sous-traitance des données RGPD-2022-FR.docx
Ou en version anglaise
Personal data processing charter GDPR-2022-EN.docx

Annexe 3 – Cyber Sécurité :

Sécurité des Services SAAS et CLOUD-V-FR4.02.docx
Ou en version anglaise
Security_Assurance_Plan_SAAS_and_CLOUD-V-EN4.02

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80

Annexe 4 – Charte fournisseur :

Supplier Charter-FRENCH.pdf
Ou en version anglaise
Supplier Charter-ENGLISH.pdf

DocuSign Envelope ID: 4500DB08-EC3C-4E39-B104-1B0B584C5B80