

EQS Compliance Cockpit: Description of Services – Enterprise Implementation

This Description of Services (“DOS”) applies to Customers that have purchased the Enterprise Implementation service. This DOS forms an integral part of the Agreement between Customer and EQS Group. Capitalized terms used but not defined in this DOS are as defined in the Agreement between Customer and EQS Group. In the event of any conflict between this DOS and the Agreement, the DOS will prevail.

Customer may purchase the EQS Compliance Cockpit platform and one or more modules. This DOS applies only to the module(s) purchased by the Customer.

1. Objective

The purpose of this DOS is to describe the professional services (“Professional Services”) EQS Group will provide to Customer under the Enterprise Implementation package, including the scope of services, project approach, estimated timeline, and the responsibilities of each party.

2. Project Scope

EQS Group will provide remote implementation services for Customer’s purchased solution(s) through a structured, phased delivery approach consisting of Discovery & Design, Configure, Test & Validate, Go-Live, and Closeout & Handover. EQS Group will also provide access to step-by-step guides, templates, and knowledge base materials, where available, to support Customer throughout the engagement. The Professional Services apply only to the module(s) purchased by Customer, as described in the applicable Annex(es).

Enterprise Implementation follows a co-delivery approach between EQS Group and Customer. EQS Group will perform the in-scope configuration, project management, enablement, and advisory activities expressly described in this DOS and the applicable Annex(es). Customer remains responsible for timely participation, business decision-making, preparation of required inputs, data/content readiness, user readiness, testing, and completion of all Customer-owned activities necessary to support implementation and Go-Live.

The timeline for completion of the Professional Services will vary based on Customer responsiveness, the

EQS Compliance Cockpit: Descripción de los Servicios – Implementación Enterprise

Esta Descripción de Servicios (“DOS”) se aplica a los Clientes que han comprado el servicio de implementación Enterprise. Este DOS forma parte integral del Acuerdo entre Cliente y EQS Group. Los términos capitalizados utilizados, pero no definidos en este DOS, se definen en el Acuerdo entre Cliente y EQS Group. En caso de conflicto entre este DOS y el Acuerdo, el DOS prevalecerá.

El Cliente puede comprar la plataforma EQS Compliance Cockpit y uno o más módulos. Este DOS se aplica únicamente a los módulos adquiridos por el Cliente.

1. Objetivo

El objetivo de este DOS es describir los servicios profesionales (“Servicios Profesionales”) que EQS Group prestará al Cliente en el marco del paquete de implementación Enterprise, incluyendo el alcance de los servicios, enfoque de proyecto, plazo estimado y las responsabilidades de cada parte.

2. Alcance del Proyecto

EQS Group proporcionará servicios de implementación remota para la solución(es) adquirida(s) por el Cliente mediante un enfoque de entrega estructurado y por fases, compuesto por las fases de Descubrimiento y Diseño, Configuración, Pruebas y Validación, Go-Live y Cierre y Transición. EQS Group también proporcionará acceso a guías paso a paso, plantillas y materiales de la base de conocimiento, cuando esté disponible, para apoyar al Cliente durante todo el proyecto. Los Servicios Profesionales se aplican únicamente a los módulos adquiridos por el Cliente, según se describe en los Anexos aplicables.

La implementación Enterprise sigue un enfoque de co-implementación entre EQS Group y Cliente. EQS Group realizará las actividades de configuración, gestión de proyecto, habilitación y asesoría descritas expresamente en este DOS y los Anexos aplicables. El Cliente sigue siendo responsable de la participación oportuna, la toma de decisiones empresariales, la preparación de la información necesaria, la disponibilidad de datos/contenidos, la preparación de los usuarios, las pruebas y la finalización de todas las actividades a cargo del Cliente necesarias para apoyar la implementación y el Go-Live.

El plazo para completar los Servicios Profesionales variará según la capacidad de respuesta del Cliente, los

modules being implemented, project complexity, dependencies, and the agreed delivery cadence, but is typically 12-16 weeks from the kickoff date for a single-module Enterprise implementation. EQS Group will use commercially reasonable efforts to accommodate requests for expedited timelines; however, EQS Group does not guarantee support for an accelerated schedule.

The Professional Services include the following in-scope activities:

2.1. Kickoff

A kickoff meeting between EQS Group and Customer to confirm project objectives, stakeholders, governance cadence, communication channels, scope assumptions, and implementation approach. EQS Group will also review prerequisites, delivery cadence, dependencies, and Customer inputs required for delivery.

2.2. Discovery & Design

EQS Group will lead structured discovery and design activities for the purchased module(s) to validate requirements, map business processes to product capabilities, confirm scope assumptions and configuration approach, and document key decisions needed to proceed with configuration. Discovery & Design outputs may include design decisions, blueprint summaries, project plan inputs, and other implementation documentation reasonably required to support the Configure and Test & Validate phases. Customer is responsible for timely review and approval of blueprint/design decisions to support project progress.

2.3. Configuration

EQS Group will provision and configure the purchased module(s) in accordance with the agreed design and within the scope expressly set out in this DOS and the applicable Annex(es). Included services comprise the baseline setup reasonably required to enable the purchased module(s) in the designated environment(s) and the module-specific configuration expressly described in the applicable Annex(es). EQS Group will upload Customer-provided logos, branding assets, translations, content, or data only where expressly stated in the applicable Annex(es). Any configuration, customization, content creation, training, or other services not expressly included in this DOS and the applicable Annex(es) are out of scope and require a Change Request or separate written agreement. Customer remains responsible for user provisioning, ongoing administration, and all Customer-owned configuration, content, data preparation, translations, and third-party dependencies unless expressly stated otherwise.

módulos que se están implementando, la complejidad del proyecto, las dependencias y la cadencia de entrega acordada, pero normalmente es de 12 a 16 semanas desde la fecha de kickoff para una implementación Enterprise de un solo módulo. EQS Group utilizará esfuerzos comercialmente razonables para atender solicitudes de plazos acelerados; sin embargo, EQS Group no garantiza el soporte para un calendario acelerado.

Los Servicios Profesionales incluyen las siguientes actividades incluidas en el alcance:

2.1. Kickoff

Una reunión de kickoff entre EQS Group y el Cliente para confirmar los objetivos del proyecto, los interesados, la cadencia de gobernanza, los canales de comunicación, los supuestos de alcance y el enfoque de implementación. EQS Group también revisará los requisitos previos, cadencia de entrega, dependencias e información del Cliente necesarios para la entrega.

2.2. Descubrimiento & Diseño

EQS Group dirigirá actividades estructuradas de descubrimiento y diseño para los módulos adquiridos para validar requisitos, relacionar los procesos empresariales con las capacidades del producto, confirmar los supuestos de alcance y el enfoque de configuración, y documentar decisiones clave necesarias para proceder con la configuración. Los entregables de las actividades de Descubrimiento y Diseño podrán incluir decisiones de diseño, resúmenes funcionales, aportaciones al plan de proyecto y otra documentación de implementación razonablemente necesaria para respaldar las fases de Configuración, Pruebas y Validación. El Cliente será responsable de revisar y aprobar oportunamente las decisiones de diseño y los documentos funcionales necesarios para garantizar el avance del proyecto.

2.3. Configuración

EQS Group provisionará y configurará los módulos adquiridos de conformidad con el diseño acordado y dentro del alcance expresamente establecido en este DOS y en los Anexos aplicables. Los servicios incluidos comprenden la configuración base razonablemente necesaria para habilitar los módulos adquiridos en los entornos designados, así como la configuración específica de cada módulo expresamente descrita en los Anexos aplicables. EQS Group cargará logotipos, elementos de marca, traducciones, contenidos o datos proporcionados por el Cliente únicamente cuando así se indique expresamente en los Anexos aplicables. Cualquier configuración, personalización, creación de contenidos, formación u otros servicios no expresamente incluidos en este DOS y en los Anexos aplicables se considerarán fuera del alcance y requerirán una Solicitud de Cambio o un acuerdo escrito independiente. El Cliente seguirá siendo responsable del aprovisionamiento de usuarios, la administración continua y todas las configuraciones, contenidos,

preparaciones de datos, traducciones y dependencias de terceros a cargo del Cliente, salvo que se indique expresamente lo contrario.

2.4. Workshops

EQS Group will lead the working sessions expressly included in the applicable Annex(es), including configuration review sessions, administrator training sessions, and project status/governance meetings. These sessions are intended to review in-scope configuration, confirm decisions, prepare Customer for testing and Go-Live, and track project progress. EQS Group recommends that sessions occur on a regular cadence to maintain project momentum and support timely completion. Customer is responsible for ensuring appropriate business, technical, and administrative resources attend and participate in required sessions. Training sessions are delivered remotely during the DOS Term and may be recorded and shared with Customer for Customer's future internal use. Customer is responsible for providing any Customer-specific process content, internal policies, or use-case-specific procedures to be reflected in training. Unless otherwise expressly stated in the applicable Annex(es), additional training sessions, custom curriculum development, and broad end-user rollout enablement are not included and require a Change Request or separate written agreement.

2.4. Talleres

EQS Group liderará las sesiones de trabajo expresamente incluidas en los Anexos aplicables, incluidas las sesiones de revisión de configuración, las sesiones de formación para administradores y las reuniones de seguimiento y gobernanza del proyecto. Estas sesiones tienen como objetivo revisar la configuración incluida en el alcance, confirmar decisiones, preparar al Cliente para las pruebas y el Go-Live, y realizar el seguimiento del avance del proyecto. EQS Group recomienda que las sesiones se celebren con una periodicidad regular para mantener el ritmo del proyecto y favorecer su finalización en plazo. El Cliente será responsable de garantizar que los recursos empresariales, técnicos y administrativos adecuados asistan y participen en las sesiones requeridas. Las sesiones de formación se impartirán de forma remota durante el Plazo del DOS y podrán grabarse y compartirse con el Cliente para su uso interno futuro. El Cliente será responsable de proporcionar cualquier contenido específico de sus procesos, políticas internas o procedimientos específicos de los Casos de Uso que deban reflejarse en la formación. Salvo que se indique expresamente lo contrario en los Anexos aplicables, las sesiones de formación adicionales, el desarrollo de contenidos formativos personalizados y las actividades generales de despliegue y formación para usuarios finales no están incluidos y requerirán una Solicitud de Cambio o un acuerdo por escrito separado.

2.5. Testing and validation

EQS Group will support Customer's testing and validation activities as described in this DOS and the applicable Annex(es), including defect triage and in-scope configuration adjustments. Customer remains responsible for test planning, test execution, documenting results, and providing timely acceptance sign-off in accordance with the Acceptance Test procedure in this DOS.

2.5. Pruebas y Validación

EQS Group prestará soporte a las actividades de pruebas y validación del Cliente conforme a lo descrito en este DOS y en los Anexos aplicables, incluida la clasificación y gestión de incidencias y los ajustes de configuración incluidos en el alcance. El Cliente seguirá siendo responsable de la planificación y ejecución de las pruebas, de documentar los resultados y de proporcionar oportunamente la aprobación de aceptación correspondiente de conformidad con el procedimiento de Pruebas de Aceptación establecido en este DOS.

2.6. Closeout, Handoff, and Hypercare

EQS Group will support Go-Live readiness activities, production Go-Live support, and a post-Go-Live hypercare period of four (4) weeks commencing on the Customer Go-Live date. Hypercare consists of a time-boxed post-Go-Live stabilization period intended for in-scope issue triage, and transition support. Hypercare does not include net-new scope, additional workshops/training sessions, expanded configuration, or services outside the scope of this DOS.

2.6. Cierre, Traspaso y Hypercare

EQS Group apoyará actividades de preparación Go-Live, soporte de producción Go-Live y un periodo de Hypercare post-Go-Live de cuatro (4) semanas a partir de la fecha de Go-Live. Hypercare consiste en un periodo de estabilización post-Go-Live de duración limitada destinado al triaje de incidencias dentro del alcance y al soporte de transición. Hypercare no incluye nuevo alcance, talleres adicionales / sesiones de formación, configuración ampliada o servicios fuera del alcance de este DOS.

3. Activities and Results

Implementing EQS Cloud Services may form part of a broader Customer program that includes work unrelated to EQS Cloud Services. The Professional Services described in this DOS apply only to activities directly related to the implementation of the EQS Cloud Services purchased by Customer, as further detailed in the applicable Annex(es), unless expressly stated otherwise.

The Professional Services will be delivered remotely unless otherwise agreed in writing.

RACI Definitions

The responsibility for activities and deliverables is defined using the following RACI key:

- **R – Responsible:** Party executing the activity or deliverable.
- **A – Accountable:** Party with approval/sign-off authority and ultimate accountability for completion.
- **C – Consulted:** Party providing input or participating in decisions.
- **I – Informed:** Party kept informed of progress or decisions.

Roles and Responsibilities (RACI)

3. Actividades y Resultados

La implementación de los EQS Cloud Services puede formar parte de un programa más amplio del Cliente que incluya actividades no relacionadas con los EQS Cloud Services. Los Servicios Profesionales descritos en este DOS se aplican únicamente a las actividades directamente relacionadas con la implementación de los EQS Cloud Services adquiridos por el Cliente, según se detalla adicionalmente en los Anexos aplicables, salvo que se indique expresamente lo contrario.

Los Servicios Profesionales se prestarán a distancia, salvo que se acuerde lo contrario por escrito.

Definiciones RACI

La responsabilidad de las actividades y los entregables se define utilizando la siguiente matriz RACI:

- **R – Responsable:** Parte que ejecuta la actividad o el entregable.
- **A – Responsable último / Aprobador final:** Parte con autoridad de aprobación/validación y responsabilidad final sobre la finalización.
- **C – Consultado:** Parte que proporciona aportaciones o participa en la toma de decisiones.
- **I – Informado:** Parte que se mantiene informada sobre el progreso o las decisiones.

Funciones y Responsabilidades (RACI)

Phase	Activity/Deliverable	EQS Group	Customer
Project Kickoff			
Kickoff	Kick-off Call	R	C
Discovery & Design			
Discovery	Discovery/Design Session(s)	R	A/C
Discovery	Solution decisions / design sign-off	C	A/R
Core enablement			
Configure	Delivery cadence, workshop facilitation, and guidance	R	C
Configure	Training for each module	R	I
Module Implementation			
Configure	Use Cases Configuration	R	A/C
Configure	Additional configuration (Customer-led)	C	R/A
Technical Enablement			
Configure	Define Requirements & Prerequisites	R	I
Configure	Customer-led SSO and DataSync setup/configuration	C	R
Configure	Q&A / Troubleshooting Support	R	R/A
Configure	Customer-led user/group readiness activities (e.g., identities, attributes, group membership, access validation)	C	R/A
Configure	Customer-led Custom Email Domain setup/configuration (if applicable)	C	R/A
Testing			
Test	Integration Testing (if applicable)	C	R/A

Test	User Testing (UAT execution)	C	R/A
Test	UAT Checkpoint	R	R/A
Go-Live & Closeout			
Go Live	Go-Live preparation	C	R/A
Go Live	Readiness Call	R	A/C
Go Live	Go-Live	C	R/A
Go Live	Project Closeout, Handoff to Support/CSM, and Hypercare (defined period)	R	C

Fase	Actividad/Entregable	EQS Group	Cliente
Kickoff del Proyecto			
Kickoff	Reunión de kickoff	R	C
Descubrimiento y Diseño			
Descubrimiento	Sesión(es) de Descubrimiento y Diseño	R	A/C
Descubrimiento	Decisiones de solución / firma de diseño	C	A/R
Formación y Soporte Base			
Soporte	Cadencia de entrega, facilitación de talleres y orientación	R	C
Soporte	Formación para cada módulo	R	I
Implementación del Módulo			
Configuración	Configuración de Casos de Uso	R	A/C
Configuración	Configuración adicional (liderada por el Cliente)	C	R/A
Habilitación Técnica			
Configuración	Definición de requisitos y prerrequisitos	R	I
Configuración	Configuración/implementación de SSO y DataSync liderada por el Cliente	C	R
Configuración	Soporte de preguntas y respuestas / resolución de problemas	R	R/A
Configuración	Actividades de preparación de usuarios/grupos lideradas por el Cliente (p. ej., identidades, atributos, pertenencia a grupos, validación de accesos)	C	R/A
Configuración	Configuración/implementación de dominio de correo electrónico personalizado liderada por el Cliente (si corresponde)	C	R/A
Pruebas			
Pruebas	Pruebas de integración (si corresponde)	C	R/A
Pruebas	Pruebas de usuario (ejecución UAT)	C	R/A
Pruebas	Punto de control UAT	R	R/A
Go Live y cierre			
Go Live	Preparación Go-Live	C	R/A
Go Live	Reunión de preparación	R	A/C
Go Live	Go-Live	C	R/A
Go Live	Cierre del proyecto, transferencia a Soporte/CSM e Hypercare (periodo definido)	R	C

Included Review Rounds and Sign-Off. EQS Group will incorporate up to two (2) rounds of Customer-requested configuration updates during the Configure and Test phases, based on Customer review of configuration in the applicable non-production environment. For purposes of this DOS, a "round" means

Revisiones incluidas y aprobación. EQS Group incorporará hasta dos (2) rondas de actualizaciones de configuración solicitadas por el Cliente durante las fases de Configuración y Pruebas, basándose en la revisión por parte del Cliente de la configuración en el entorno de no producción correspondiente. A efectos de este DOS, una

a consolidated set of Customer feedback provided at one time following EQS Group's delivery of an updated configuration for review. After each round, EQS Group will provide the updated configuration for Customer review and sign-off. Requests for additional changes beyond the included rounds, or changes requested after Customer sign-off, may require a Change Request and may result in an adjustment to fees and/or timeline. If additional updates are required due to an error by EQS Group, EQS Group will correct such errors at no additional cost. Configuration will be promoted to the production environment only after Customer provides written sign-off.

"ronda" significa un conjunto consolidado de comentarios del Cliente proporcionados en un único momento tras la entrega por parte de EQS Group de una configuración actualizada para su revisión. Después de cada ronda, EQS Group proporcionará la configuración actualizada para la revisión y aprobación del Cliente. Las solicitudes de cambios adicionales más allá de las rondas incluidas, o los cambios solicitados después de la aprobación del Cliente, podrán requerir una Solicitud de Cambio y dar lugar a un ajuste de las tarifas y/o del cronograma. Si se requieren actualizaciones adicionales debido a un error de EQS Group, EQS Group corregirá dichos errores sin coste adicional. La configuración solo se trasladará al entorno de producción una vez que el Cliente haya proporcionado su aprobación por escrito.

4. Customer Responsibilities

Customer undertakes to cooperate unreservedly and in good faith with EQS Group, in particular with regard to the deadlines and conditions agreed between the Parties. Successful delivery of the Professional Services is dependent on Customer's active engagement and timely completion of prerequisites, participation in sessions, timely decisions and approvals, and completion of Customer-owned activities identified in the project plan, RACI, this DOS, and the applicable Annex(es). As a central requirement under this DOS, Customer shall:

- 4.1. define its business requirements, implementation priorities, use cases, and success criteria for each purchased module, and execute testing and user acceptance testing ("UAT") for the in-scope configuration; EQS Group will provide guidance and structured checkpoints to review outcomes, but Customer retains responsibility for final validation that the configuration supports Customer's intended business use;
- 4.2. be responsible for user setup, user roles, permissions, and access controls unless otherwise expressly stated in this DOS; EQS Group may provide guidance and best practices related to in-scope setup, but Customer retains responsibility for user administration decisions and ongoing access management;
- 4.3. designate a Customer project lead (or project manager) and ensure timely participation of appropriate Customer stakeholders, subject matter experts, administrators, and technical resources for workshops, decision-making, and issue resolution;
- 4.4. provide all information, requirements, configuration content, and other inputs as reasonably needed to ensure EQS Group has the insight necessary to perform the Professional Services, in EQS Group's

4. Responsabilidades del Cliente

El Cliente se compromete a cooperar de forma plena y de buena fe con EQS Group, en particular en lo relativo a los plazos y condiciones acordados entre las Partes. La correcta prestación de los Servicios Profesionales depende de la participación activa del Cliente, del cumplimiento oportuno de los prerequisites, de la participación en las sesiones, de la adopción oportuna de decisiones y aprobaciones, y de la realización de las actividades a cargo del Cliente identificadas en el plan de proyecto, la matriz RACI, este DOS y los Anexos aplicables. Como requisito esencial en virtud de este DOS, el Cliente deberá:

- 4.1. definir sus requisitos de negocio, prioridades de implementación, casos de uso y criterios de éxito para cada módulo adquirido, así como ejecutar las pruebas y las pruebas de aceptación de usuario ("UAT") correspondientes a la configuración incluida en el alcance; EQS Group proporcionará orientación y puntos de control estructurados para revisar los resultados, pero el Cliente seguirá siendo responsable de la validación final de que la configuración respalda el uso de negocio previsto por el Cliente;
- 4.2. ser responsable de la configuración de usuarios, los roles de usuario, los permisos y los controles de acceso, salvo que se indique expresamente lo contrario en este DOS; EQS Group podrá proporcionar orientación y mejores prácticas relacionadas con la configuración incluida en el alcance, pero el Cliente seguirá siendo responsable de las decisiones relativas a la administración de usuarios y a la gestión continua de accesos;
- 4.3. designar un responsable del proyecto del Cliente (o gestor de proyectos) y asegurar la participación oportuna de los interesados pertinentes del Cliente, especialistas en la materia, administradores y recursos técnicos para talleres, toma de decisiones y resolución de incidencias;
- 4.4. proporcionar toda la información, requisitos, contenidos de configuración y demás elementos razonablemente necesarios para garantizar que EQS Group disponga de la información necesaria para prestar los Servicios Profesionales, en el

- specified format and within the agreed timelines;
- 4.5.** provide timely access to Customer's business and technical subject matter experts to resolve issues and support implementation decisions related to the EQS Group applications;
 - 4.6.** review user guides, webinars, and other training materials made available via the support portal prior to workshops, as applicable;
 - 4.7.** participate in the kickoff with appropriate resources and ensure attendance of key stakeholders required for decision-making;
 - 4.8.** attend and actively participate in all scheduled project meetings, discovery & design sessions, workshops, review sessions, testing checkpoints, and status meetings, and complete prerequisites and follow-up actions where identified;
 - 4.9.** review and approve design documentation, key configuration decisions, and configuration outputs in a timely manner to support progress through the project phases;
 - 4.10.** perform customer-led activities identified in the project plan and/or this DOS, including Customer-owned configuration, content preparation, translations, data readiness, environment readiness, technical setup on Customer-controlled systems, and configuration and management of Customer-side technical components, identity provider settings, source systems, and third-party systems, as defined in this DOS and the applicable Annex(es);
 - 4.11.** perform testing activities (including UAT), document test results, and provide timely feedback, approvals, and sign-off required to support acceptance and Go-Live readiness;
 - 4.12.** provide required IT participation and access approvals, including for SSO/IdP, HRIS/source systems, network/firewall rules, environment permissions, and other technical dependencies where applicable;
 - 4.13.** manage rollout activities for Customer's organization, including change management and training of Customer's end users;
 - 4.14.** make (and timely communicate) all decisions, approvals, and sign-offs reasonably required to ensure the Professional Services are delivered efficiently and in accordance with the agreed timeline;
 - 4.15.** provide any required translations and localized content, where applicable (unless otherwise expressly included in the applicable Annex(es));
- formato especificado por EQS Group y dentro de los plazos acordados;
- 4.5.** proporcionar acceso oportuno a los expertos funcionales y técnicos del Cliente para resolver incidencias y respaldar las decisiones de implementación relacionadas con las aplicaciones de EQS Group;
 - 4.6.** revisar las guías de usuario, webinars y otros materiales de formación disponibles a través del portal de soporte antes de los talleres, cuando corresponda;
 - 4.7.** participar en el kickoff con los recursos adecuados y garantizar la asistencia de los principales interesados necesarios para la toma de decisiones;
 - 4.8.** asistir y participar activamente en todas las reuniones de proyecto programadas, sesiones de Descubrimiento y Diseño, talleres, sesiones de revisión, puntos de control de pruebas y reuniones de seguimiento, así como completar los prerequisites y acciones de seguimiento identificados;
 - 4.9.** revisar y aprobar oportunamente la documentación de diseño, las decisiones clave de configuración y los entregables de configuración para respaldar el avance de las distintas fases del proyecto;
 - 4.10.** realizar las actividades lideradas por el Cliente identificadas en el plan de proyecto y/o en este DOS, incluidas las configuraciones a cargo del Cliente, la preparación de contenidos, traducciones, preparación de datos, preparación de entornos, configuraciones técnicas en sistemas gestionados por el Cliente y la configuración y gestión de componentes técnicos del lado del Cliente, ajustes del proveedor de identidad, sistemas de origen y sistemas de terceros, según se define en este DOS y en los Anexos aplicables;
 - 4.11.** ejecutar las actividades de pruebas (incluidas las pruebas UAT), documentar los resultados y proporcionar oportunamente los comentarios, aprobaciones y validaciones necesarios para respaldar la aceptación y la preparación para el Go-Live;
 - 4.12.** proporcionar la participación del área de TI y las aprobaciones de acceso necesarias, incluso para SSO/IdP, sistemas HRIS/fuente, reglas de red/firewall, permisos de entorno y otras dependencias técnicas, cuando corresponda;
 - 4.13.** gestionar las actividades de despliegue dentro de la organización del Cliente, incluida la gestión del cambio y la formación de los usuarios finales del Cliente;
 - 4.14.** adoptar y comunicar oportunamente todas las decisiones, aprobaciones y validaciones razonablemente necesarias para garantizar que los Servicios Profesionales se presten de forma eficiente y de conformidad con el cronograma acordado;
 - 4.15.** proporcionar las traducciones y contenidos localizados necesarios, cuando corresponda (salvo que se incluyan expresamente en los Anexos aplicables);

- 4.16.** permit or procure that EQS Group shall have access to Customer's premises (if applicable), and provide the necessary information and documentation as well as access to systems, computer facilities, and/or test instances of systems to be integrated; and
- 4.17.** use commercially reasonable efforts to assist EQS Group in all other ways reasonably required for delivery of the Professional Services.

- 4.16.** permitir o asegurarse de que EQS Group tenga acceso a las instalaciones del Cliente (cuando corresponda), y proporcionar la información y documentación necesarias, así como acceso a sistemas, equipos informáticos y/o instancias de prueba de los sistemas que deban integrarse; y
- 4.17.** emplear esfuerzos comercialmente razonables para asistir a EQS Group de todas las demás formas razonablemente necesarias para la prestación de los Servicios Profesionales.

Failure to meet responsibilities

In case Customer does not fulfill these obligations in a reasonable time or quality, EQS Group shall not be responsible for any resulting delay, rework, or costs with regard to the affected Professional Services. Waiting times of EQS Group implementation managers caused by Customer not meeting its obligations under this DOS will be invoiced to Customer based on EQS Group's standard hourly rates. EQS Group shall be entitled to reassign its implementation managers to other customers in case of significant delays caused by Customer.

Incumplimiento de responsabilidades

En caso de que el Cliente no cumpla estas obligaciones dentro de un plazo razonable o con una calidad razonable, EQS Group no será responsable de los retrasos, retrabajos o costes resultantes en relación con los Servicios Profesionales afectados. Los tiempos de espera de los responsables de implementación de EQS Group causados por el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud de este DOS se facturarán al Cliente conforme a las tarifas horarias estándar de EQS Group. EQS Group tendrá derecho a reasignar a sus responsables de implementación a otros Clientes en caso de retrasos significativos causados por el Cliente.

5. EQS Group Responsibilities

EQS Group shall perform the Professional Services in accordance with this DOS and the applicable Annex(es). EQS Group will:

- 5.1.** confirm Customer's access to Customer's environment and the support portal, and communicate required prerequisites for delivery;
- 5.2.** provide a Project Team (including a Project Manager / Implementation Manager and module implementation resources, as applicable) to lead delivery of the Professional Services and serve as Customer's primary point of contact for the engagement;
- 5.3.** schedule and facilitate meetings and coordinate the mutually agreed delivery cadence, including leading the project kickoff and sending invitations for discovery & design sessions, workshops, review sessions, and status meetings, as applicable;
- 5.4.** perform configuration and enablement activities within the scope and boundaries defined in this DOS and the applicable Annex(es). Any services outside of scope will be addressed through EQS Group's Change Request process.

5. Responsabilidades de EQS Group

EQS Group realizará los Servicios Profesionales de acuerdo con este DOS y los Anexos aplicables. EQS Group:

- 5.1.** confirmar el acceso del Cliente al entorno del Cliente y el portal de soporte, y comunicar los requisitos necesarios para la entrega;
- 5.2.** proporcionar un Equipo de Proyecto (incluido un Project Manager / Implementation Manager y los recursos de implementación de módulos, según corresponda) para liderar la prestación de los Servicios Profesionales y actuar como punto de contacto principal del Cliente para el proyecto;
- 5.3.** programar y facilitar reuniones y coordinar la cadencia de entrega mutuamente acordada, incluida la dirección del inicio del proyecto y el envío de invitaciones para las sesiones de descubrimiento, diseño, talleres, sesiones de revisión y reuniones de seguimiento, según proceda;
- 5.4.** realizar actividades de configuración y habilitación dentro del alcance y los límites definidos en este DOS y los Anexos aplicables. Cualquier servicio fuera del alcance se abordará a través del proceso de Solicitud de Cambio de EQS Group.

6. Change Request Process

- 6.1.** At any time during performance of the Professional Services, Customer may request, or EQS Group may recommend, a change to the scope, Use Cases, deliverables,

6. Proceso de Solicitud de Cambio

- 6.1.** En cualquier momento durante la prestación de los Servicios Profesionales, el Cliente puede solicitar, o EQS Group puede recomendar, un cambio en el alcance, Casos de Uso, entregables, cronograma,

timeline, assumptions, responsibilities, or other terms of this DOS (each, a "Change Request"). Such Change Request shall follow the procedure set out below:

- 6.2.** The requesting party will submit the Change Request in writing to the other party, describing the requested change in reasonable detail.
- 6.3.** The other party will assess the Change Request and provide a written impact assessment, which may include adjustments to scope, timeline, and/or fees.
- 6.4.** EQS Group will have no obligation to perform work associated with a Change Request unless and until the Parties agree to the Change Request in writing.
- 6.5.** Unless and until a Change Request is executed, EQS Group will continue to perform the Professional Services in accordance with this DOS.

7. Acceptance Procedure

- 7.1.** The parties will perform acceptance testing for the deliverables identified in this DOS and the applicable Annex(es) (the "Deliverables") once EQS Group notifies Customer that a Deliverable is ready for acceptance testing (the "Acceptance Test").
- 7.2.** Acceptance Criteria. A Deliverable will be deemed accepted when it materially conforms to the requirements and scope expressly set forth in this DOS and the applicable Annex(es), subject to any agreed limitations, assumptions, and dependencies (the "Acceptance Criteria"). For clarity, Acceptance Criteria are limited to configuration and services within the purchased module(s) and scope described in the applicable Annex(es).
- 7.3.** Acceptance Test procedure.
 - 7.3.1.** EQS Group will notify Customer in writing when a Deliverable is ready for Acceptance Testing.
 - 7.3.2.** Customer will have five (5) business days from receipt of such notice to complete Acceptance Testing and provide EQS Group with written acceptance or written rejection describing the material non-conformance with the Acceptance Criteria in reasonable detail. Unless otherwise agreed in writing, the Acceptance Test period will not exceed ten (10) business days from EQS Group's notice.
 - 7.3.3.** Customer may reject a Deliverable only if a material non-conformance prevents the Deliverable from being used for its intended purpose as described in this DOS and the applicable Annex(es). Minor defects that do not materially

supuestos, responsabilidades, u otros términos de este DOS (cada uno, una «Solicitud de Cambio»). Dicha Solicitud de Cambio seguirá el procedimiento establecido a continuación:

- 6.2.** La parte solicitante presentará la Solicitud de Cambio por escrito a la otra parte, describiendo el cambio solicitado con un nivel de detalle razonable.
- 6.3.** La otra parte evaluará la Solicitud de Cambio y proporcionará una evaluación de impacto por escrito, que podrá incluir ajustes en el alcance, el cronograma y/o las tarifas.
- 6.4.** EQS Group no tendrá obligación de realizar ningún trabajo asociado con una Solicitud de Cambio salvo que las Partes acuerden dicha Solicitud de Cambio por escrito.
- 6.5.** Salvo que y hasta que se formalice una Solicitud de Cambio, EQS Group continuará prestando los Servicios Profesionales de conformidad con este DOS.

7. Procedimiento de Aceptación

- 7.1.** Las Partes realizarán pruebas de aceptación para los entregables identificados en este DOS y los Anexos aplicables (los "Entregables") una vez EQS Group notifique al Cliente que un Entregable está listo para la prueba de aceptación (la "Prueba de Aceptación").
- 7.2.** Criterios de aceptación. Se considerará aceptado un Entregable cuando cumpla sustancialmente con los requisitos y el alcance expresamente establecidos en este DOS y los Anexos aplicables, sujeto a las limitaciones, supuestos y dependencias acordados (los "Criterios de Aceptación"). Para mayor claridad, los criterios de aceptación se limitan a la configuración y los servicios dentro de los módulos adquiridos y el alcance descritos en los anexos aplicables.
- 7.3.** Procedimiento de Prueba de Aceptación.
 - 7.3.1.** EQS Group notificará al Cliente por escrito cuando un Entregable esté listo para Pruebas de Aceptación.
 - 7.3.2.** El Cliente tendrá cinco (5) días hábiles desde la recepción de dicho aviso para completar las Pruebas de Aceptación y proporcionar a EQS Group una aceptación por escrito o un rechazo por escrito que describa la disconformidad material con los Criterios de Aceptación en detalle razonable. Salvo que se acuerde expresamente lo contrario por escrito, el período de Pruebas de Aceptación no excederá de diez (10) días hábiles a partir de la notificación de EQS Group.
 - 7.3.3.** El Cliente puede rechazar un Entregable sólo si una disconformidad material impide que el Entregable sea utilizado para su propósito previsto como se describe en este DOS y los Anexos aplicables. Los defectos menores que no

impair intended use will not be grounds for rejection and will be documented and remediated within a reasonable timeframe. Issues caused by Customer systems, third-party systems, or third-party services are not grounds for rejection.

7.4. Customer acceptance of a Deliverable will be deemed to have occurred and EQS Group's obligations in respect of the specific Deliverable discharged and Customer has the obligation to accept the Deliverable upon the earliest of:

- 7.4.1. Customer's written acceptance of the Deliverable;
- 7.4.2. Customer's use of the Deliverable in a production environment (other than for testing purposes); or
- 7.4.3. expiration of the Acceptance Test period without Customer providing written notice of material non-conformance with the Acceptance Criteria.

7.5. Remediation and re-test. If Customer provides a valid written rejection, EQS Group will use reasonable efforts to remediate the material non-conformance and provide an updated Deliverable for re-testing. The parties will repeat this process as reasonably necessary to achieve acceptance, provided that requests for changes outside the Acceptance Criteria or beyond included scope limits will be handled through the Change Request process. In the event Customer continues to reject Deliverable at least twice, EQS Group may, in its sole and reasonable discretion, either (i) re-perform the applicable Professional Service(s) and redeliver the Deliverable, or (ii) cease performing the Professional Services, terminate this DOS, and refund to Customer the monies paid by Customer (if any) directly allocable to Professional Services performed to produce the rejected Deliverable. Any unaccepted Deliverables shall be returned to EQS Group or destroyed in accordance with EQS Group's instructions.

7.6. The parties will maintain written records of acceptance testing (e. g., acceptance notes or minutes) documenting any material non-conformance and any agreed remediation actions.

7.7. The parties may agree via Change Request that only part of a Deliverable will be accepted and adjust scope, timeline, and/or fees accordingly.

menoscaban materialmente el uso previsto no serán motivo de rechazo y serán documentados y remediados dentro de un plazo razonable. Las incidencias derivadas de sistemas del Cliente, sistemas de terceros o servicios de terceros no constituirán motivo de rechazo

7.4. Se considerará que la aceptación del Cliente de un Entregable ha tenido lugar, y que las obligaciones de EQS Group con respecto al Entregable específico han quedado cumplidas, quedando asimismo el Cliente obligado a aceptar el Entregable, en el momento en que ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- 7.4.1. La aceptación por escrito del Entregable por parte del Cliente;
- 7.4.2. El uso por parte del Cliente del Entregable en un entorno de producción (distinto de fines de prueba); o
- 7.4.3. La expiración del período de Pruebas de Aceptación sin que el Cliente haya proporcionado una notificación por escrito de una disconformidad material con los Criterios de Aceptación.

7.5. Subsanación y repetición de pruebas. Si el Cliente presenta un rechazo válido por escrito, EQS Group empleará esfuerzos razonables para subsanar la disconformidad material y proporcionar un Entregable actualizado para su nueva validación. Las Partes repetirán este proceso tantas veces como resulte razonablemente necesario para lograr la aceptación, siempre que las solicitudes de cambios fuera de los Criterios de Aceptación o más allá de los límites del alcance incluido se gestionen a través del proceso de Solicitud de Cambio. En caso de que el Cliente continúe rechazando el Entregable en al menos dos ocasiones, EQS Group podrá, a su sola y razonable discreción, (i) volver a ejecutar los Servicios Profesionales aplicables y volver a entregar el Entregable, o (ii) dejar de prestar los Servicios Profesionales, resolver este DOS y reembolsar al Cliente los importes abonados por el Cliente (si los hubiera) directamente atribuibles a los Servicios Profesionales prestados para producir el Entregable rechazado. Cualquier Entregable no aceptado deberá ser devuelto a EQS Group o destruido de conformidad con las instrucciones de EQS Group.

7.6. Las Partes mantendrán registros escritos de las Pruebas de Aceptación (por ejemplo, notas o actas de aceptación) que documenten cualquier disconformidad material y las medidas de subsanación acordadas.

7.7. Las Partes podrán acordar, mediante una Solicitud de Cambio, que únicamente se acepte una parte de un Entregable y ajustar en consecuencia el alcance, el cronograma y/o las tarifas.

8. Assumptions

8. Supuestos

The scope of the Professional Services provided under this DOS and the related fixed fee arrangement are subject to the assumptions below (the "Assumptions"). Deviations from these Assumptions will require adjustments to the project timeline scope, and/or increases in price and will be addressed through the Change Request process.

El alcance de los Servicios Profesionales proporcionados bajo este DOS y el arreglo de tarifa fija correspondiente están sujetos a los supuestos siguientes (los "Supuestos"). Las desviaciones de estos Supuestos requerirán ajustes en el cronograma del proyecto, el alcance y/o el precio, y se abordarán a través del proceso de Solicitud de Cambio.

8.1. Compliance and configuration decisions.

Alignment of configuration and process workflows with applicable laws, regulations, and/or Customer policies is Customer's responsibility. Configuration decisions and approvals are the responsibility of Customer. Professional Services, materials, or information provided by EQS Group are not intended, and should not be taken, as legal advice, and do not guarantee compliance with applicable laws and regulations.

8.2. Scope control and change management.

Customer and EQS Group will work closely to maintain alignment to the scope set forth in this DOS. Any changes to scope will be managed through the Change Request process. Delays or deviations caused by acts or omissions within Customer's reasonable control may result in resource reassignment, timeline impacts, and/or additional costs.

8.3. Holds. If Customer places the Professional Services on hold for any reason, the same EQS Group personnel may not be available when Customer is ready to resume. The Professional Services are intended to be delivered on a continuous cadence; extended gaps may require rescheduling and may impact availability and timeline.

8.4. Out-of-scope work. The scope of this DOS excludes any Professional Services or activities not expressly set forth herein or in the applicable Annex(es).

8.5. Testing limitations. Load testing, stress testing, penetration testing, and volume testing are not planned as part of this DOS and are not permitted in Customer's environment(s) hosting the Cloud Services. Any such testing must be performed in a designated testing environment and pursuant to mutual written agreement of the Parties.

8.6. Travel. The Professional Services fixed fee does not include travel. Any required on-site travel will be mutually agreed in advance and billed to Customer.

8.7. Support after services. Upon completion of the Professional Services outlined in this DOS, EQS Group will transition Customer to EQS Group Support and/or Customer Success, as applicable. Ongoing support services are outside the scope of this DOS. For clarity, the post-Go-Live Hypercare period described in

8.1. Decisiones de cumplimiento y configuración.

La alineación de la configuración y de los flujos de trabajo de procesos con las leyes, normativas y/o políticas del Cliente aplicables es responsabilidad del Cliente. Las decisiones y aprobaciones relacionadas con la configuración son responsabilidad del Cliente. Los Servicios Profesionales, materiales o información proporcionados por EQS Group no tienen la consideración de asesoramiento jurídico ni deben interpretarse como tal, y no garantizan el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables.

8.2. Control del alcance y gestión del cambio.

El Cliente y EQS Group trabajarán estrechamente para mantener la alineación con el alcance establecido en este DOS. Cualquier cambio en el alcance se gestionará a través del proceso de Solicitud de Cambio. Los retrasos o desviaciones causados por actos u omisiones que se encuentren bajo el control razonable del Cliente podrán dar lugar a la reasignación de recursos, impactos en el cronograma y/o costes adicionales.

8.3. Espera. Si el Cliente suspende los Servicios Profesionales por cualquier motivo, es posible que el mismo personal de EQS Group no esté disponible cuando el Cliente esté preparado para reanudarlos. Los Servicios Profesionales están concebidos para prestarse de forma continua; interrupciones prolongadas pueden requerir una replanificación y afectar a la disponibilidad y al cronograma.

8.4. Trabajo fuera del alcance. El alcance de este DOS excluye cualquier Servicio Profesional o actividad no expresamente establecidos aquí o en los Anexos aplicables.

8.5. Limitaciones de las pruebas. Las pruebas de carga, pruebas de estrés, pruebas de penetración y pruebas de volumen no están planificadas como parte de este DOS y no están permitidas en el/los entorno(s) del Cliente que alojan los Cloud Services. Cualquier prueba de ese tipo deberá realizarse en un entorno de prueba designado y de conformidad con un acuerdo mutuo por escrito de las Partes.

8.6. Desplazamientos. La tarifa fija de Servicios Profesionales no incluye desplazamientos. Cualquier desplazamiento presencial requerido será acordado por adelantado y facturado al Cliente.

8.7. Soporte posterior a los servicios. Una vez completados los Servicios Profesionales descritos en este DOS, EQS Group transferirá al Cliente a EQS Group Support y/o Customer Success, según corresponda. Los servicios de soporte continuo están fuera del alcance de este DOS. Para mayor claridad, el período de Hypercare posterior al Go-

this DOS is time-boxed and intended for stabilization; ongoing support outside of Hypercare is provided through EQS Group Support and/or Customer Success.

8.8. Sandbox / environment replication. If Customer has purchased a sandbox environment, any re-creation or duplication of configuration, or migration of data between sandbox and production, is Customer's responsibility unless otherwise expressly included in this DOS or the applicable Annex(es).

8.9. Customer inputs. Customer will provide all required information, content, and inputs in EQS Group's specified format and within agreed timelines.

8.10. Translations. Customer is responsible for providing, configuring, and loading any required translations and localized content unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement.

8.11. Historical data. Migration of historical data into EQS Group Cloud Services is not included unless otherwise expressly included in an applicable Annex.

8.12. Integrations. Support for integrations with third-party systems is not included unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement.

8.13. DataSync + SSO. Where specified, support for DataSync will be provided only for the following methods: SCIM and manual flat file load / SFTP-based file delivery. Support for SSO is limited to enablement guidance, prerequisite review, and validation support for Customer-led setup. Additional methods may be scoped for an additional fee. Customer is responsible for HR data readiness, identity/group strategy, identity provider configuration, and all configuration on Customer-controlled systems. EQS Group will not cleanse, enrich, transform, or otherwise manipulate Customer source data. Customer is responsible for the accuracy, completeness, structure, and readiness of all source data provided for import, integration, or synchronization. EQS Group support is limited to configuration guidance and validation within the supported methods.

8.14. Environment used for delivery. Unless otherwise agreed in writing, Professional Services will be performed in Customer's production environment. Customer is responsible for maintaining appropriate access and approvals for EQS Group to perform the Professional Services.

Live descrito en este DOS está limitado en el tiempo y destinado a la estabilización; el soporte continuo fuera del Hypercare se proporciona a través de EQS Group Support y/o Customer Success.

8.8. Sandbox / Replicación del entorno. Si el Cliente ha adquirido un entorno sandbox, cualquier recreación o duplicación de configuración, o migración de datos entre sandbox y producción, es responsabilidad del Cliente a menos que se incluya expresamente en este DOS o en los Anexos aplicables.

8.9. Información proporcionada por el Cliente. El Cliente proporcionará toda la información, contenido y datos requeridos en el formato especificado por EQS Group y dentro de los plazos acordados.

8.10. Traducciones. El Cliente será responsable de proporcionar, configurar y cargar cualquier traducción requerida y contenido localizado salvo que se incluya expresamente en un Anexo aplicable o Contrato escrito por separado.

8.11. Datos históricos. La migración de datos históricos a los EQS Group Cloud Services no está incluida, salvo que se incluya expresamente lo contrario en un Anexo aplicable.

8.12. Integraciones. El soporte para integraciones con sistemas de terceros no está incluido, salvo que se incluya expresamente lo contrario en un Anexo aplicable o en un Contrato independiente por escrito.

8.13. DataSync + SSO. Cuando se especifique, el soporte para DataSync se proporcionará solamente para los siguientes métodos: SCIM y carga manual de archivos planos / entrega de archivos basada en SFTP. El soporte para SSO está limitado a la orientación de habilitación, revisión de prerequisites y soporte de validación para la configuración dirigida por el Cliente. Los métodos adicionales podrán estar sujetos a un cargo adicional. El Cliente es responsable de la preparación de datos de RR. HH., la estrategia de identidad/grupo, la configuración del proveedor de identidad y toda la configuración en los sistemas controlados por el Cliente. EQS Group no limpiará, enriquecerá, transformará ni manipulará los datos fuente del Cliente. El Cliente es responsable de la exactitud, integridad, estructura y disponibilidad de todos los datos fuente proporcionados para la importación, integración o sincronización. El soporte de EQS Group se limita a la orientación de configuración y validación dentro de los métodos compatibles.

8.14. Entorno utilizado para la prestación de servicios. Salvo que se acuerde lo contrario por escrito, los Servicios Profesionales se realizarán en el entorno de producción del Cliente. El Cliente será responsable de mantener el acceso adecuado y las aprobaciones para que EQS Group pueda prestar los Servicios Profesionales.

8.15. Custom development and reporting. Custom development (including custom code or product enhancements) and custom reporting/dashboard development are not included as part of this DOS unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement of the Parties.

8.15. Desarrollo personalizado y reporting. El desarrollo personalizado (incluyendo código personalizado o mejoras del producto) y el desarrollo de informes o paneles personalizados no están incluidos como parte de este DOS, salvo que se incluyan expresamente en un Anexo aplicable o en un Contrato independiente por escrito entre las Partes.

9. Term

The Professional Services described herein expire 12 months after the Start Date set out in the Agreement ("DOS Term"). If Customer's subscription to the applicable Cloud Services expires or is terminated before the end of the DOS Term, this DOS will automatically terminate, and EQS Group will have no obligation to deliver the Professional Services described herein. No refunds will be provided.

9. Plazo

Los Servicios Profesionales descritos en el presente expirarán a los doce (12) meses desde la Fecha de Inicio establecida en el Contrato («Plazo del DOS»). Si la suscripción del Cliente a los Cloud Services aplicables expira o se resuelve antes de la finalización del Plazo del DOS, este DOS se resolverá automáticamente, y EQS Group no tendrá obligación de prestar los Servicios Profesionales aquí descritos. No se realizarán reembolsos.

10. Payment Terms

10.1. All Professional Services outlined in this DOS shall be performed on a fixed fee basis as set out in the Agreement ("Total Price"), excluding travel and expenses.

10.2. Fees shall be billed in advance upon execution of this DOS and shall be payable net fourteen (14) calendar days from the date of EQS Group's invoices. Any payments for Phases made by Customer shall be non-refundable.

10. Condiciones de Pago

10.1. Todos los Servicios Profesionales descritos en este DOS se realizarán sobre una base de tarifa fija según se establece en el Contrato ("Precio Total"), excluyendo los desplazamientos y gastos.

10.2. Los honorarios se facturarán por adelantado tras la formalización del Contrato y serán pagaderos en un plazo neto de catorce (14) días naturales a partir de la fecha de emisión de las facturas de EQS Group.

Annex 1 Project Management

1. Objective

EQS Group will provide project management services under the Enterprise Implementation service to support delivery of the Professional Services described in this DOS. EQS Group's Project Manager will manage delivery under this DOS, including scope control, timeline, governance cadence, risks and issues, and coordination across EQS Group resources, and will provide regular status reporting to Customer.

2. Scope

- 2.1. EQS Project Management responsibilities are:
 - 2.1.1. Serve as the primary point of contact for project governance and escalations; support resolution planning and mitigation actions.
 - 2.1.2. Develop and maintain the project plan, including milestones, dependencies, and target dates, in collaboration with Customer.
 - 2.1.3. Track progress against milestones and communicate project status, decisions, and action items.
 - 2.1.4. Facilitate documentation of key configuration decisions and scope assumptions (e. g., design summary / decision log) and obtain Customer review and sign-off as needed to support the Configure and Test phases.
 - 2.1.5. Monitor scope and manage change control in accordance with this DOS (including identifying potential scope changes and initiating the Change Request process where applicable).
 - 2.1.6. Coordinate EQS Group resources required to deliver the Professional Services.
 - 2.1.7. Partner with Customer's project lead to manage risks and issues and to support timely decision-making and approvals.
 - 2.1.8. Facilitate project closeout and handover to EQS Support.
- 2.2. Customer will designate a project lead (or project manager) to interface with EQS Group's Project Manager and to coordinate Customer resources and decisions.
- 2.3. The project will follow a structured, phased delivery approach (waterfall) as described in the Project Methodology section of this DOS.
- 2.4. Based on the scope outlined in this DOS and the applicable Annex(es), the estimated project duration is approximately four (4) to six (6) months (subject to Customer readiness, timely inputs, and approvals).
- 2.5. Resourcing assumptions:
 - 2.5.1. Customer resources required for workshops, testing, decision-making, and acceptance activities will be identified and available at project kickoff and throughout the DOS Term.
- 2.6. Governance cadence:
 - 2.6.1. EQS Group's Project Manager and Customer's project lead will hold bi-weekly project status meetings to review progress against the plan, upcoming activities, risks/issues, dependencies, and decisions required. Additional working sessions (e. g., module workshops) will be led by the EQS Group implementation manager(s) assigned to the applicable module(s).
 - 2.6.2. The parties may adjust meeting cadence by mutual agreement to support project needs. Any material changes to scope, deliverables, or timeline will be handled through the Change Request process.
- 2.7. EQS Group will use standard documentation, technology, and templates to support delivery (e. g., project plan, status report, RAID log, decision log). Customer remains responsible for maintaining its internal project documentation and tools as needed.

Annex 2

Integrity Line Implementation

1. Objective

EQS Group will assist Customer with the implementation and configuration of the EQS Integrity Line to enable intake of reports and end-to-end case management, by performing the activities described in the Scope section of this Annex.

2. Scope

2.1. Baseline Configuration

EQS Group will configure the foundational Integrity Line settings reasonably required to enable the purchased module in Customer's environment. Baseline setup under this Annex includes the core system settings for intake and case management, the purchased intake methods (where applicable), the included Use Cases, and the standard configuration elements expressly described below.

2.2. Translations

System standard texts are provided translated by EQS Group, where available, for supported languages. Customer is responsible for providing translated Customer-specific content and maintaining translations within the system. EQS Group will support upload of translations for Integrity Line intake in up to ten (10) languages, where supported. Case management configuration under this Annex will be delivered in one (1) supported language only.

2.3. Phone Intake Configuration (if purchased)

EQS Group will support configuration of Customer's Integrity Line phone intake, subject to the phone services purchased by Customer.

- Shared phone lines: Shared lines are pre-configured and available for use and will be routed to the EQS call center.
- Dedicated phone lines (optional add-on): Dedicated phone lines are not included unless expressly purchased and included via add-on annex or Change Request.
- Automated Messaging Service (optional add-on): If purchased, EQS will provision the designated phone number and enable the interactive voice menu to allow reporters to record new case messages and retrieve/respond to case manager messages via phone.

2.4. Phone Intake Testing (if applicable)

EQS Group will provide a testing template for Customer to validate phone intake and identify issues. Customer is responsible for executing testing and providing consolidated feedback.

2.5. Email Intake Configuration (if purchased)

EQS Group will activate the Email intake feature and will provision a dedicated email address.

2.6. Intake and Case Manager Configuration

EQS Group will configure up to three (3) Integrity Line Use Cases. For purposes of this Annex, a "Use Case" means a defined reporting scenario and associated case-handling process, including the intake method, intake form content, routing logic, permissions, classifications, and key workflow steps required to support that reporting scenario from intake through case closure.

For each included Use Case, EQS Group will support:

- creation of one (1) intake form or form bundle associated with a web intake tile;
- upload of form translations via the EQS Group-provided template for up to ten (10) languages, where supported;
- configuration of routing, assignment logic, and associated permissions for case intake and handling; and
- Where no Call Center is included, EQS Group will upload one (1) Customer-provided privacy policy and translations for up to three (3) languages.
- Where a Call Center is included, EQS Group will configure one (1) privacy-policy popup containing Customer-provided privacy policy details and/or a link to the applicable privacy policy information.

In addition to the included Use Cases, EQS Group will support the following overall Integrity Line configuration in the default language:

- creation of up to two (2) additional web intake tiles not associated with an intake form, such as FAQ or informational content;
- configuration of up to thirty-five (35) classifications used to categorize reported matters;
- configuration of up to fifteen (15) custom conclusions used to document case outcomes or corrective actions;
- configuration of up to fifteen (15) user roles to support case access and permission management;
- configuration of up to five (5) case screening rules to support exception handling or escalation based on report content;
- configuration of up to three (3) workflow statuses to reflect Customer's case-handling process;

- configuration of up to two (2) custom case tabs to support case documentation; and
- creation of up to three (3) message templates, including automated messages to reporters where applicable.

2.7. Training

EQS Group will provide the following remote training sessions for Integrity Line:

- 2.7.1. Administrative configuration training. Two (2) sessions of up to one (1) hour each for Customer administrators/power users covering core configuration concepts and day-to-day administration, including key settings, intake configuration, user/role concepts, and maintenance best practices.
- 2.7.2. End user training. Two (2) train-the-trainer sessions of up to one (1) hour each for Customer case managers and relevant stakeholders covering navigation, workflow management, case handling, and best practices. The purpose of these sessions is to enable Customer's designated representatives to support internal training and roll out to broader end users.
- 2.7.3. Reporting functionality training (1 session). One (1) overview session of up to one (1) hour on standard reporting capabilities. Customer is responsible for creating any custom reports or dashboards beyond standard product functionality unless expressly included via Change Request or separate written agreement.
- 2.7.4. EQS Group may provide standard user guides and related training materials, where available; Customer remains responsible for any Customer-specific training content, internal procedures, use-case-specific instructions, and broader end-user enablement within Customer's organization.

Annex 3

EQS Approvals Implementation

1. Objective

EQS Group will assist Customer with the implementation and configuration of EQS Approvals to enable structured approvals workflows, by performing the activities described in the Scope section of this Annex. EQS Approvals allows users to submit approval requests, follow a defined decision-making process, and manage approvals within a centralized application.

2. Scope

2.1. Baseline Configuration

EQS Group will configure the foundational EQS Approvals settings reasonably required to enable the purchased module in Customer's environment. Baseline setup under this Annex includes the core system settings, standard module structure, and the standard configuration elements described below.

2.2. Translations

Customer is responsible for providing, uploading, and maintaining translated content and localized text within the system. EQS Group will support upload of up to ten (10) languages for Approvals forms (where supported).

2.3. Approvals Configuration

2.3.1. Forms

Customer may leverage any EQS Group-provided Approvals form templates.

EQS Group will support:

- creation and configuration of up to five (5) custom Approvals forms in Customer's preferred default language, based on Customer-provided requirements and content; and
- import of form languages via the EQS-provided Excel template for up to ten (10) languages, where supported.
- Customer is responsible for creating any additional custom forms beyond this scope.

2.3.2. Workflow / Rule Engine

EQS Group will train Customer on the Approvals Rule Engine and will support configuration of up to five (5) Approvals workflows/routing models based on the agreed design. Customer is responsible for creating additional workflows, roles, and routing rules beyond this scope.

2.4. Training

EQS Group will provide the following remote training sessions for EQS Approvals:

- 2.4.1. Configuration training (2 sessions). Two (2) sessions of up to one (1) hour each for Customer administrators/power users covering core configuration, form maintenance, and workflow/rule engine administration.
- 2.4.2. Admin / end user process training (2 sessions). Two (2) sessions of up to one (1) hour each covering navigation, submission experience, workflow processing, and approver/case handling responsibilities.
- 2.4.3. Reporting functionality training (1 session). One (1) overview session of up to one (1) hour on standard reporting capabilities. Customer is responsible for creating any custom reports or dashboards beyond standard product functionality unless expressly included via Change Request or separate written agreement.
- 2.4.4. EQS Group may provide standard user guides and related training materials, where available; Customer remains responsible for any Customer-specific training content, internal procedures, use-case-specific instructions, and broader end-user enablement within Customer's organization.

Annex 4

EQS Policies Implementation

1. Objective

EQS Group will assist Customer with implementation and configuration of the EQS Policies module to enable centralized policy creation, management, certification/attestation, and communications workflows, by performing the activities described in the Scope section of this Annex.

2. Scope

2.1. Baseline Configuration

EQS Group will configure the foundational EQS Policies settings reasonably required to enable the purchased module in Customer's environment. Baseline setup under this Annex includes the core system settings, standard module structure, and the standard configuration elements described below.

2.2. Policies Configuration

EQS Group will support Customer in configuring the Policies module structure, including:

- General folder/category structure for organizing policies and creation of up to 5 policy folders/categories
- Target audience definitions (e. g., groups/filters)
- Certification/attestation settings (e. g., acknowledgement vs certification types)
- A standard policy approval workflow (where supported)
- Up to 5 policy approval workflow variants supported/configured

2.3. Policy content migration and archiving (Customer-led)

Customer is responsible for importing any existing policies and historical/archived versions into the system. EQS Group will provide guidance on recommended structure and categorization to support retrieval. Any large-scale content transformation, rewriting, or data cleansing is Customer responsibility unless expressly included via Change Request.

2.4. Training

EQS Group will provide the following remote training sessions for EQS Policies:

- 2.4.1. Configuration / administration training: One (1) overview session of up to one (1) hour on policy setup, folder/category structure, approval workflow, targeting, certification settings, and notifications.
- 2.4.2. Reporting / follow-up training: One (1) overview session of up to one (1) hour on policy distribution tracking, acknowledgment/certification status, and reporting basics.
- 2.4.3. EQS Group may provide standard user guides and related training materials, where available; Customer remains responsible for any Customer-specific training content, internal procedures, use-case-specific instructions, and broader end-user enablement within Customer's organization.

Annex 5

EQS Third Parties Implementation

1. Objective

EQS Group will assist Customer with implementation and configuration of the EQS Third Parties module to enable a structured, risk-based approach to third-party onboarding, risk classification, assessment, and ongoing monitoring, by performing the activities described in the Scope section of this Annex.

2. Scope

2.1. Baseline Configuration

EQS Group will configure the foundational EQS Third Parties settings reasonably required to enable the purchased module in Customer's environment. Baseline setup under this Annex includes the core system settings, standard module structure, and the standard configuration elements described below.

2.2. Third Parties Configuration

EQS Group will support configuration of Third Parties in accordance with the agreed design and the scope limits below:

- configuration of the core third-party risk assessment framework, including qualitative and quantitative scoring elements, risk factors, and rating logic used to assess and classify third parties;
- configuration of up to twenty (20) risks and twenty (20) risk classifications;
- configuration of up to three (3) custom questionnaire forms. Customer may leverage any EQS-provided Third Parties form templates; and
- one (1) workshop to support Customer's creation of risk and mitigation templates.

2.3. Third Party content

Customer data and content readiness. Customer is responsible for preparing and importing third-party data (including required attributes and supporting documentation) and for providing required content (e. g., risk criteria, assessment questions, thresholds, workflow rules) in EQS Group's specified format and within agreed timelines. EQS Group will provide guidance and best practices related to data structure and readiness.

2.4. Optional add-on: Screening

Activation of Screening, if purchased, may be performed following completion of base Third Parties configuration and is not included unless expressly purchased and included via add-on annex or Change Request.

2.5. Training

EQS Group will provide the following remote training sessions for Customer administrators / power users:

- 2.5.1. Third Parties administration and configuration training. One (1) session of up to one (1) hour covering core module administration, third-party onboarding setup, questionnaire configuration, and risk assessment framework concepts.
- 2.5.2. Screening, assessments, and workflow training. One (1) session of up to one (1) hour covering screening functionality, where purchased, as well as assessment processing, questionnaire distribution, review workflow, and ongoing monitoring concepts.
- 2.5.3. Reporting functionality training. One (1) overview session of up to one (1) hour covering standard reporting capabilities for third-party records, assessments, and monitoring activities. Customer is responsible for creating any custom reports or dashboards beyond standard product functionality unless expressly included via Change Request or separate written agreement.
- 2.5.4. EQS Group may provide standard user guides and related training materials, where available; Customer remains responsible for any Customer-specific training content, internal procedures, use-case-specific instructions, and broader end-user enablement within Customer's organization.

Annex 6

EQS Campaigns Implementation

1. Objective

The EQS Campaigns module enables Customer to distribute and monitor compliance action items, such as policy attestations and disclosure/questionnaire tasks, through a centralized campaign workflow with recipient targeting, scheduling, notifications, completion tracking, and reporting.

2. Scope

2.1. EQS Group will configure a single Use Case for Campaigns in Customer's environment. The Campaigns Use Case is a single end-to-end compliance campaign scenario for one defined audience and one defined action-item type, from campaign setup through launch, recipient participation, completion tracking, and reporting, and includes configuration necessary to support that flow, as aligned during discovery/design.

Use Case for the purposes of this Annex means:

- Campaign baseline setup: best-practice baseline configuration of Campaigns settings required to support the Use Case, including recommended foundational settings aligned during discovery/design.
- Action item configuration: configuration of one (1) campaign action-item scenario, including support for one (1) policy-related action item, where applicable to the purchased Policies module, and/or one (1) questionnaire action item, where applicable to the purchased Approvals module.
- Recipient targeting: configuration of one (1) target audience / recipient group for the Use Case campaign.
- Distribution and scheduling: configuration of one (1) campaign distribution schedule, including launch timing, due date, and reminder settings for the Use Case.
- Notifications: configuration of standard campaign notification templates/settings used for campaign launch and reminder communications for the Use Case.
- Reporting demonstration: demonstration of standard campaign completion tracking and reporting available for the Use Case.

2.2. Dependencies and Content Readiness

Customer is responsible for preparing and maintaining the content, recipient data, and any related forms, policies, questionnaires, translations, and audience criteria required for the Campaigns Use Case. Where Campaigns is used with EQS Approvals and/or EQS Policies, the applicable request form, questionnaire, or policy content must be available and sufficiently finalized to support campaign configuration and testing. EQS Group will provide guidance and best practices related to campaign setup, launch readiness, and administration.

Annex 7

Technical Enablement – DataSync, SSO, and Custom Email Domain

1. Objective

DataSync, Single Sign-On (“SSO”), and, where applicable, Custom Email Domain enable Customer to support user provisioning, authentication, and certain customer-controlled technical setup items needed for use of EQS Compliance Cockpit modules. This Annex describes the limited Professional Services EQS Group will provide to support Customer’s planning and implementation of DataSync, SSO, and, where applicable to EQS Approvals and/or EQS Policies, configuration of a Customer-owned custom email domain for Integrity Hub emails.

2. Scope

2.1. Delivery Approach

EQS Group will provide up to two (2) structured workshops (up to one (1) hour each) remotely to support Customer’s DataSync and SSO planning and enablement:

Workshop 1 – DataSync + SSO Overview & Requirements

EQS Group will:

- review supported DataSync methods under this Annex;
- review SSO prerequisites and recommended approach based on Customer’s identity provider / source system and user provisioning strategy;
- confirm required user attributes, SCIM payload expectations (as applicable), and ownership/responsibilities; and
- answer initial questions and confirm next steps for Customer-led setup.

Workshop 2 – Q&A / Troubleshooting & Validation Support

EQS Group will:

- review Customer’s progress and questions related to Customer-led setup;
- provide troubleshooting guidance for common setup issues (e. g., attribute mapping, formatting, validation steps, SSO configuration dependencies); and
- confirm readiness for Customer validation and cutover planning (as applicable).

2.2. Custom Email Domain (if applicable)

- Where supported by the purchased module and enabled for Customer, EQS Group will provide enablement guidance to support Customer’s configuration of a Customer-owned custom email domain for Integrity Hub emails related to EQS Approvals and/or EQS Policies. Support is limited to prerequisite review, guidance on the required setup approach, and validation / troubleshooting assistance during the workshops included under this Annex. Customer is responsible for domain ownership, DNS and mail authentication changes, internal IT/security approvals, and all configuration or changes required on Customer-controlled systems or with Customer-controlled providers. EQS Group support is limited to guidance and validation within standard product capabilities. EQS-led execution of Customer-controlled domain, DNS, or mail infrastructure changes is not included.

2.3. Supported Methods / Scope Boundaries

- DataSync support is limited to SCIM and SFTP-based flat file ingestion (manual or scheduled file delivery); and
- SSO support is limited to enablement guidance, prerequisite review, configuration validation support, and troubleshooting guidance for Customer-led setup.

Any additional methods, custom integrations, non-standard approaches, or EQS-led build activities are not included under this Annex and may require a Change Request or separate written agreement.

2.4. Customer Responsibilities / Dependencies

Customer is responsible for all DataSync and SSO implementation activities, including:

- providing appropriate IT resources and technical owners for identity, authentication, and HR/user provisioning;
- confirming the source system(s) of record, identity provider, and identity/authentication strategy;
- preparing and maintaining HR/user data, including required attributes and access-related information;
- completing configuration on Customer-controlled systems (e. g., IdP/SSO platform, HRIS, SCIM setup, SFTP delivery, network/security approvals);
- if Customer elects SFTP-based DataSync: provisioning, hosting, securing, and maintaining a Customer-controlled SFTP server and/or file delivery mechanism, including all required network/security approvals and credentials/configuration needed for file transfer; and
- executing testing and validation of user authentication, provisioning, and attribute updates in Customer’s environment.

2.5. Exclusions / Not Included

The following are not included under this Annex:

- EQS-led build or implementation of SCIM connectors, SFTP pipelines, SSO integrations, custom scripts, or third-party tooling;
- provisioning, hosting, operating, or managing an SFTP server or endpoint for Customer;
- custom development, data transformations, or bespoke mapping logic beyond standard guidance;
- full end-to-end integration project management beyond the workshops;
- ongoing monitoring, operational support, or troubleshooting beyond the workshops / defined scope; or
- support for third-party vendor coordination beyond reasonable guidance during scheduled sessions.

Anexo 1

Gestión de Proyectos

1. Objetivo

EQS Group proporcionará servicios de gestión de proyectos bajo el servicio de Implementación Enterprise para apoyar la entrega de los Servicios Profesionales descritos en este DOS. El Gestor de Proyectos de EQS Group gestionará la entrega bajo este DOS, incluyendo control de alcance, cronograma, cadencia de gobernanza, riesgos y problemas, y coordinación a través de los recursos EQS Group, y proporcionará informes periódicos de estado al Cliente.

2. Alcance

- 2.1. Las responsabilidades del Gestor de Proyectos de EQS son:
 - 2.1.1. Actuar como punto de contacto principal para la gobernanza del proyecto y los escalados; apoyar la planificación de resolución y las acciones de mitigación.
 - 2.1.2. Desarrollar y mantener el plan del proyecto, incluyendo hitos, dependencias y fechas objetivo, en colaboración con el Cliente.
 - 2.1.3. Realizar un seguimiento del progreso en relación con los hitos y comunicar el estado del proyecto, las decisiones y las acciones.
 - 2.1.4. Facilitar la documentación de las decisiones clave de configuración y los supuestos de alcance (p.ej., resumen de diseño / registro de decisiones) y obtener la revisión y aprobación del Cliente según sea necesario para apoyar las fases de Configuración y Prueba.
 - 2.1.5. Supervisar el alcance y gestionar el control del cambio de acuerdo con este DOS (incluyendo identificar posibles cambios de alcance e iniciando el proceso de Solicitud de Cambio cuando corresponda).
 - 2.1.6. Coordinar los recursos de EQS Group necesarios para prestar los Servicios Profesionales.
 - 2.1.7. Colaborar con el responsable de proyecto del Cliente para gestionar riesgos e incidencias y apoyar la toma de decisiones y aprobaciones oportunas.
 - 2.1.8. Facilitar el cierre del proyecto y el traspaso a EQS Support.
- 2.2. El Cliente designará un responsable de proyecto (o gestor de proyectos) para interactuar con el Gestor de Proyectos de EQS Group y para coordinar los recursos y decisiones del Cliente.
- 2.3. El proyecto seguirá un enfoque de ejecución estructurado y por fases (waterfall) según se describe en la sección de Metodología del Proyecto de este DOS.
- 2.4. Sobre la base de alcance descrito en este DOS y en los anexos aplicables, la duración estimada del proyecto es de aproximadamente cuatro (4) a seis (6) meses (sujeta a la disponibilidad del Cliente, los inputs oportunos y las aprobaciones).
- 2.5. Hipótesis de recursos:
 - 2.5.1. Los recursos de Clientes necesarios para los talleres, pruebas, toma de decisiones y actividades de aceptación se identificarán y estarán disponibles desde el inicio del proyecto y durante todo el Plazo del DOS.
- 2.6. Cadencia de gobernanza:
 - 2.6.1. El Gestor de Proyectos de EQS Group y el responsable del proyecto del Cliente celebrarán reuniones quincenales sobre el estado del proyecto para revisar los avances frente al plan, las próximas actividades, los riesgos/incidencias, dependencias y decisiones requeridas. Las sesiones de trabajo adicionales (p. ej., talleres de módulo) serán dirigidas por el o los gestores de implementación de EQS Group asignados al módulo(s) aplicable.
 - 2.6.2. Las partes podrán ajustar la cadencia de las reuniones mediante acuerdo mutuo para apoyar las actividades del proyecto. Cualquier cambio sustancial en el alcance, los entregables o el calendario se gestionará a través del proceso de Solicitud de Cambio.
- 2.7. EQS Group utilizará documentación, tecnología y plantillas estándar para apoyar la entrega (p. ej., plan de proyecto, reporte de estado, registro RAID, registro de decisiones). El Cliente sigue siendo responsable de mantener su documentación y herramientas de proyecto interno según sea necesario.

Anexo 2

Implementación de Integrity Line

1. Objetivo

EQS Group ayudará al Cliente con la implementación y configuración de EQS Integrity Line para permitir la recepción de comunicaciones y la gestión integral de casos, realizando las actividades descritas en la sección Ámbito de este Anexo.

2. Alcance

2.1. Configuración Inicial

EQS Group configurará los ajustes básicos de Integrity Line razonablemente necesarios para habilitar el módulo adquirido en el entorno del Cliente. La configuración inicial contemplada en este Anexo incluye los ajustes centrales del sistema para la recepción y gestión de casos, los métodos de recepción adquiridos (cuando corresponda), los Casos de Uso incluidos y los elementos de configuración estándar expresamente descritos a continuación.

2.2. Traducciones

Los textos estándar del sistema son traducidos por EQS Group, cuando estén disponibles, para los idiomas soportados. El Cliente es responsable de proporcionar contenido específico del Cliente traducido y de mantener las traducciones dentro del sistema. EQS Group apoyará la carga de traducciones para la ingesta de Integrity Line en hasta diez (10) idiomas, donde estén soportados. La configuración de gestión de casos bajo este Anexo se entregará únicamente en un (1) idioma soportado.

2.3. Configuración de Phone Intake (si se ha adquirido)

EQS Group proporcionará soporte para la configuración de la recepción telefónica de Integrity Line del Cliente, sujeto a los servicios telefónicos adquiridos por el Cliente.

- Líneas de teléfono compartidas: Las líneas compartidas están preconfiguradas y disponibles para su uso y serán enrutadas al call center de EQS.
- Líneas de teléfono dedicadas (add-on opcional): Las líneas telefónicas dedicadas no están incluidas salvo que se hayan adquirido y se incluyan expresamente mediante un anexo adicional o una Solicitud de Cambio.
- Automated Messaging Service (add-on opcional): Si se adquiere, EQS aprovisionará el número de teléfono designado y habilitará el menú de voz interactivo para permitir a los denunciantes grabar nuevos mensajes de caso y recuperar y responder a los mensajes de gestor de casos por teléfono.

2.4. Pruebas de Phone Intake (si aplica)

EQS Group proporcionará una plantilla de prueba para que el Cliente valide la recepción telefónica e identifique las incidencias. El Cliente es responsable de ejecutar las pruebas y proporcionar los comentarios consolidados.

2.5. Configuración de Email Intake (si se adquiere)

EQS activará la funcionalidad de recepción por correo electrónico y aprovisionará una dirección de correo electrónico dedicada

2.6. Configuración de Recepción y Case Manager

EQS Group configurará hasta tres (3) Casos de Uso de Integrity Line. A los efectos de este Anexo, un "Caso de Uso" significa un escenario de denuncia definido y el proceso de gestión de casos asociado, incluyendo el método de recepción, el contenido del formulario de recepción, la lógica de enrutamiento, los permisos, las clasificaciones y los pasos clave del flujo de trabajo necesarios para soportar dicho escenario de denuncia desde la recepción hasta el cierre del caso.

Para cada caso de uso incluido, EQS Group apoyará:

- la creación de un (1) formulario de recepción o paquete de formularios asociado con un tile de admisión web;
- la carga de traducciones de formularios a través de la plantilla proporcionada por EQS para hasta diez (10) idiomas, cuando estén soportados;
- la configuración del enrutamiento, la lógica de asignación y los permisos asociados para la recepción y gestión de casos; y
- Cuando no se incluya un Call Center, EQS Group cargará una (1) política de privacidad proporcionada por el Cliente y traducciones para hasta tres (3) idiomas.

- Cuando se incluya un Call Center, EQS Group configurará un (1) popup de política de privacidad que contenga los detalles de política de privacidad proporcionados por el Cliente y/o un enlace a la información de política de privacidad aplicable.

Además de los Casos de Uso incluidos, EQS Group apoyará la siguiente configuración general de Integrity Line en el idioma predeterminado:

- la creación de hasta dos (2) tiles adicionales de recepción web no asociados con un formulario de recepción, como FAQ o contenido informativo;
- la configuración de hasta treinta y cinco (35) clasificaciones utilizadas para categorizar los asuntos denunciados;
- la configuración de hasta quince (15) conclusiones personalizadas utilizadas para documentar resultados de casos o acciones correctivas;
- la configuración de hasta quince (15) roles de usuario para apoyar el acceso a casos y la gestión de permisos;
- la configuración de hasta cinco (5) reglas de cribado de casos para apoyar la gestión de excepciones o el escalado en función del contenido de la denuncia;
- la configuración de hasta tres (3) estados de flujo de trabajo para reflejar el proceso de gestión de casos del Cliente;
- la configuración de hasta dos (2) pestañas de casos personalizadas para apoyar la documentación de los casos; y
- la creación de hasta tres (3) plantillas de mensajes, incluyendo mensajes automatizados a los denunciantes cuando corresponda.

2.7. Formación

EQS Group ofrecerá las siguientes sesiones de formación remota para Integrity Line:

- 2.7.1. Formación administrativa de configuración. Dos (2) sesiones de hasta una (1) hora cada una para administradores del Cliente / usuarios avanzados que abarcan conceptos básicos de configuración y administración diaria, incluyendo ajustes clave, configuración de recepción, conceptos de usuario/roles y mejores prácticas de mantenimiento.
- 2.7.2. Formación de usuarios finales. Dos (2) sesiones de formación de hasta una (1) hora cada una para los administradores de casos del Cliente y los interesados pertinentes que abarcan la navegación, la gestión del flujo de trabajo, la tramitación de casos y las mejores prácticas. El propósito de estas sesiones es permitir que los representantes designados por el Cliente apoyen la formación interna y realizar el despliegue/formación a usuarios finales.
- 2.7.3. Formación sobre funcionalidad de reporting (1 sesión). Una (1) sesión general de hasta una (1) hora sobre las capacidades estándar de presentación de informes. El Cliente es responsable de crear cualquier reporte personalizado o paneles más allá de la funcionalidad de producto estándar a menos que se incluya expresamente a través de una Solicitud de Cambio o acuerdo escrito separado.
- 2.7.4. EQS Group podrá proporcionar guías de usuario estándar y materiales de formación relacionados, cuando estén disponibles; El Cliente sigue siendo responsable de cualquier contenido de formación específico del Cliente, procedimientos internos, instrucciones específicas para el uso y la habilitación más amplia de usuarios finales dentro de la organización del Cliente.

Anexo 3

Aplicación EQS Approvals

1. Objetivo

EQS Group asistirá al Cliente con la implementación y configuración de EQS Approvals para habilitar flujos de trabajo de aprobaciones estructuradas, realizando las actividades descritas en la sección de Alcance de este Anexo. EQS Approvals permite a los usuarios presentar solicitudes de aprobación, seguir un proceso de toma de decisiones definido y gestionar las aprobaciones dentro de una aplicación centralizada.

2. Alcance

2.1. Configuración Inicial

EQS Group configurará los ajustes fundamentales de EQS Approvals razonablemente necesarios para habilitar el módulo adquirido en el entorno del Cliente. La Configuración Inicial bajo este Anexo incluye los ajustes principales del sistema, la estructura estándar del módulo y los elementos de configuración estándar que se describen a continuación.

2.2. Traducciones

El Cliente es responsable de proporcionar, cargar y mantener contenido traducido y texto localizado dentro del sistema. EQS Group apoyará la carga de hasta diez (10) idiomas para los formularios de Approvals (cuando estén soportados).

2.3. Configuración de Approvals

2.3.1. Formularios

El Cliente puede aprovechar cualquier plantilla de formularios de Aprobaciones proporcionadas por EQS.

EQS Group apoyará:

- la creación y configuración de hasta cinco (5) formularios personalizados de Approvals en el idioma predeterminado del Cliente, basado en los requisitos y contenidos proporcionados por el Cliente; y
- la Importación de idiomas de formularios a través de la plantilla Excel proporcionada por EQS para hasta diez (10) idiomas, donde estén soportados.
- El Cliente es responsable de crear cualquier formulario personalizado adicional más allá de este alcance.

2.3.2. Flujo de trabajo / Motor de reglas

EQS Group capacitará al Cliente en el Motor de Reglas de Approvals y apoyará la configuración de hasta cinco (5) flujos de trabajo/modelos de enrutamiento de EQS Approvals basados en el diseño acordado. El Cliente es responsable de crear flujos de trabajo adicionales, roles y reglas de enrutamiento más allá de este alcance.

2.4. Formación

EQS Group ofrecerá las siguientes sesiones de formación remota para EQS Approvals:

- 2.4.1. Formación de configuración (2 sesiones). Dos (2) sesiones de hasta una (1) hora cada una para administradores del Cliente / usuarios avanzados que abarcan conceptos básicos de la configuración, mantenimiento de formularios y administración de flujo de trabajo/ motor de reglas.
- 2.4.2. Formación de usuarios finales (2 sesiones). Dos (2) sesiones de hasta una (1) hora cada una cubriendo navegación, experiencia de envío, procesamiento de flujo de trabajo y responsabilidades de aprobación y gestión de solicitudes.
- 2.4.3. Formación sobre funcionalidad de reporting (1 sesión). Una (1) sesión general de hasta una (1) hora sobre las capacidades estándar de presentación de informes. El Cliente es responsable de crear cualquier reporte personalizado o paneles más allá de la funcionalidad de producto estándar a menos que se incluya expresamente a través de una Solicitud de Cambio o acuerdo escrito separado.
- 2.4.4. EQS Group podrá proporcionar guías de usuario estándar y materiales de formación relacionados, cuando estén disponibles; El Cliente sigue siendo responsable de cualquier contenido de formación específico del Cliente, procedimientos internos, instrucciones específicas para el uso y la habilitación más amplia de usuarios finales dentro de la organización del Cliente.

Anexo 4

Aplicación EQS Policies

1. Objetivo

EQS Group asistirá al Cliente con la implementación y configuración del módulo EQS Policies para permitir la creación, gestión, certificación/confirmación y los flujos de comunicación centralizadas de políticas, mediante la realización de las actividades descritas en la sección de Alcance del presente Anexo.

2. Alcance

2.1. Configuración Inicial

EQS Group configurará los ajustes fundamentales de EQS Policies razonablemente necesarios para habilitar el módulo adquirido en el entorno del Cliente. La Configuración inicial bajo este anexo incluye los ajustes básicos de configuración del sistema, la estructura estándar del módulo y los elementos de configuración estándar que se describen a continuación.

2.2. Configuración de Policies

EQS Group apoyará al Cliente en configurar la estructura del módulo de Policies, incluyendo:

- Estructura general de carpetas/categorías para organizar las políticas y la creación de hasta 5 carpetas de políticas/categorías
- Definiciones de audiencia (p. ej., grupos/filtros)
- Ajustes de acuse de recibo / certificación (p. ej., tipos de acuse de recibo frente a tipos de certificación)
- Un flujo de aprobación de políticas estándar (cuando esté soportado)
- Hasta 5 variantes de flujos de aprobación de políticas soportadas/configuradas

2.3. Migración y archivado de contenido de políticas (liderado por el Cliente)

El Cliente es responsable de importar las políticas existentes y las versiones históricas/archivadas en el sistema. EQS Group proporcionará orientación sobre la estructura recomendada y la categorización para apoyar la recuperación. Cualquier transformación de contenido a gran escala, reescritura o limpieza de datos es responsabilidad del Cliente, salvo que se incluya expresamente mediante una Solicitud de Cambio.

2.4. Formación

EQS Group ofrecerá las siguientes sesiones de formación remoto para EQS Policies:

- 2.4.1. Formación de configuración / administración: Una (1) sesión general de hasta una (1) hora sobre configuración de políticas, estructura de carpetas/categorías, flujo de trabajo de aprobación, segmentación, configuración de certificación y notificaciones.
- 2.4.2. Formación sobre funcionalidad de reporting / seguimiento (1 sesión). Una (1) sesión general de hasta una (1) hora sobre seguimiento de la distribución de políticas, estado de confirmaciones/certificaciones y aspectos básicos de reporting.
- 2.4.3. EQS Group podrá proporcionar guías de usuario estándar y materiales de formación relacionados, cuando estén disponibles; El Cliente sigue siendo responsable de cualquier contenido de formación específico del Cliente, procedimientos internos, instrucciones específicas para el uso y la habilitación más amplia de usuarios finales dentro de la organización del Cliente.

Anexo 5

Aplicación EQS Third Parties

1. Objetivo

EQS Group asistirá al Cliente en la implementación y configuración del módulo EQS Third Parties para permitir un enfoque estructurado y basado en riesgos para la incorporación de terceros, la clasificación de riesgos, la evaluación y el monitoreo continuo, realizando las actividades descritas en la sección de alcance de este Anexo.

2. Alcance

2.1. Configuración Inicial

EQS Group configurará los ajustes fundamentales de EQS Third Parties razonablemente necesarios para habilitar el módulo adquirido en el entorno del Cliente. La Configuración inicial bajo este anexo incluye los ajustes básicos de configuración del sistema, la estructura estándar del módulo y los elementos de configuración estándar que se describen a continuación.

2.2. Configuración de Third Parties

EQS Group apoyará la configuración de Third Parties de acuerdo con el diseño acordado y dentro de los límites de alcance siguientes:

- configuración del marco principal de evaluación del riesgo de terceros, incluidos criterios de evaluación cualitativos y cuantitativos, factores de riesgo y criterios de clasificación utilizados para evaluar y clasificar a terceros;
- configuración de hasta veinte (20) riesgos y veinte (20) clasificaciones de riesgo;
- configuración de hasta tres (3) formularios de cuestionario personalizados. El Cliente puede utilizar cualquier plantilla de formulario de Third Parties proporcionada por EQS; y
- un (1) taller para apoyar la creación de plantillas de riesgo y mitigación del Cliente.

2.3. Contenido de Third Parties

Datos del Cliente y preparación de contenidos. El Cliente es responsable de preparar e importar datos de terceros (incluidos los atributos requeridos y la documentación de soporte), así como de proporcionar el contenido necesario (p. ej., criterios de riesgo, preguntas de evaluación, umbrales y reglas de flujo de trabajo) en el formato especificado de EQS Group y dentro de los plazos acordados. EQS Group proporcionará orientación y mejores prácticas relacionadas con la estructura y preparación de los datos.

2.4. Add-on opcional: Screening

La activación de Screening, en caso de haber sido adquirido, podrá realizarse una vez completada la configuración inicial de Third Parties y no estará incluida salvo que se adquiriera expresamente y se incluya mediante el anexo adicional o Solicitud de Cambio.

2.5. Formación

EQS Group ofrecerá las siguientes sesiones de formación remota para administradores del Cliente / usuarios avanzados:

- 2.5.1. Formación sobre administración y configuración de Third Parties. Una (1) sesión de hasta una (1) hora que abarca los conceptos fundamentales de administración del módulo, configuración del proceso de incorporación de terceros, configuración de cuestionarios y marco de evaluación de riesgos.
- 2.5.2. Formación sobre screening, evaluaciones y flujos de trabajo. Una (1) sesión de hasta una (1) hora sobre la funcionalidad de screening, cuando haya sido adquirida, así como sobre el procesamiento de evaluaciones, distribución de cuestionarios, flujo de revisión y conceptos de supervisión continua.
- 2.5.3. Formación sobre funcionalidad de reporting. Una (1) sesión general de hasta una (1) hora sobre las capacidades estándar de reporting para registros de terceros, evaluaciones y actividades de supervisión. El Cliente será responsable de crear cualquier informe o cuadro de mando personalizado que exceda de la funcionalidad estándar del producto, salvo que se incluya expresamente mediante una Solicitud de Cambio o un acuerdo escrito independiente.
- 2.5.4. EQS Group podrá proporcionar guías de usuario estándar y materiales de formación relacionados, cuando estén disponibles; no obstante, El Cliente seguirá siendo responsable de cualquier contenido formativo específico del Cliente, procedimientos internos, instrucciones específicas para el uso y, en general, de la formación de los usuarios finales dentro de la organización del Cliente.

Anexo 6

Aplicación EQS Campaigns

1. Objetivo

El módulo EQS Campaigns permite al Cliente distribuir y supervisar elementos de acción de cumplimiento, tales como certificaciones de políticas y tareas de divulgación/cuestionario, a través de un flujo de trabajo centralizado de campañas con objetivos, programación, notificaciones, seguimiento de la finalización y presentación de informes.

2. Alcance

- 2.1. EQS Group configurará un solo Caso de Uso para Campaigns en el entorno del Cliente. El caso de uso de Campaigns consistirá en un único escenario integral de campaña de cumplimiento para una audiencia definida y un tipo de acción definido, desde la configuración y lanzamiento de la campaña hasta la participación de los destinatarios, el seguimiento de finalización y el reporting, e incluirá la configuración necesaria para soportar dicho flujo, según lo acordado durante la fase de descubrimiento /diseño.

A los efectos de este Anexo, Caso de Uso significa:

- Configuración Inicial de Campaigns: configuración base de mejores prácticas de los ajustes de Campaigns necesarios para soportar el Caso de Uso, incluidos los ajustes fundamentales recomendados y acordados durante la fase de descubrimiento/diseño.
- Configuración de acciones: configuración de un(1) escenario de acción de campaña, incluyendo soporte para una (1) acción relacionada con políticas, cuando resulte aplicable al módulo Policies adquirido, y/o una (1) acción de cuestionario, cuando resulte aplicable al módulo Approvals adquirido.
- Segmentación de destinatarios: configuración de una (1) audiencia objetivo / grupo de destinatarios para la campaña del Caso de Uso.
- Distribución y programación: configuración de un (1) calendario de distribución de campañas, incluyendo fecha de lanzamiento, fecha límite y ajustes de recordatorios para el caso de uso.
- Notificaciones:
- configuración de las plantillas y ajustes estándar de notificaciones de campaña utilizadas para el lanzamiento de campañas y comunicaciones de recordatorio para el Caso de Uso.
- Demostración de reporting: demostración de las funcionalidades estándar de seguimiento de finalización y reporting disponibles para el Caso de Uso.

2.2. Dependencias y Preparación de Contenido

El Cliente es responsable de preparar y mantener el contenido, los datos de los destinatarios y cualquier formulario, política, cuestionario, traducción y criterio de audiencia requerido para el Caso de Uso de Campaigns. Cuando Campaigns se utiliza con EQS Approvals y/o EQS Policies, el formulario de solicitud aplicable, el cuestionario o contenido de políticas correspondiente deberá estar disponible y suficientemente finalizado para soportar la configuración y las pruebas de la campaña. EQS Group proporcionará orientación y mejores prácticas relacionadas con la configuración de campañas, la preparación para el lanzamiento y la administración.

Anexo 7

Habilitación técnica – DataSync, SSO, y dominio de correo electrónico personalizado

1. Objetivo

DataSync, Single Sign-On (“SSO”) y, cuando proceda, Custom Email Domain permiten al Cliente soportar el aprovisionamiento de usuarios, la autenticación y determinados elementos de configuración técnica bajo el control del Cliente necesarios para el uso de los módulos de EQS Compliance Cockpit. El presente Anexo describe los Professional Services limitados que EQS Group prestará para apoyar al Cliente en la planificación e implementación de DataSync, SSO y, cuando resulte aplicable a EQS Approvals y/o EQS Policies, la configuración de un dominio de correo electrónico personalizado propiedad del Cliente para los correos electrónicos de Integrity Hub.

2. Alcance

2.1. Enfoque de prestación

EQS Group proporcionará hasta dos (2) talleres estructurados (de hasta una (1) hora cada uno), de forma remota, para apoyar la planificación y habilitación de DataSync y SSO por parte del Cliente:

Taller 1 – Descripción general y requisitos de DataSync + SSO

EQS Group:

- revisará los métodos DataSync bajo este Anexo;
- revisará los prerrequisitos de SSO y el enfoque recomendado en función del proveedor de identidad / sistema de origen del Cliente y de su estrategia de aprovisionamiento de usuarios;
- confirmará los atributos de usuario requeridos, las expectativas relativas al payload SCIM (según corresponda), y la titularidad / responsabilidades; y
- responderá preguntas iniciales y confirmará los siguientes pasos para la configuración dirigida por el Cliente.

Taller 2 – Q&A / Resolución de problemas y Soporte de Validación

EQS Group:

- revisará el progreso del Cliente y las preguntas relacionadas con la configuración dirigida por el Cliente;
- proporcionará orientación para la resolución de problemas habituales de configuración (p. ej., mapeo de atributos, formato, pasos de validación, dependencias de configuración de SSO); y
- confirmará la preparación para la validación por parte del Cliente y la planificación de la puesta en producción (según corresponda).

2.2. Custom Email Domain (si procede)

- Cuando el módulo adquirido lo soporte y esté habilitado para el Cliente, EQS Group proporcionará orientación para apoyar la configuración, por parte del Cliente, de un dominio de correo electrónico personalizado propiedad del Cliente para los correos electrónicos de Integrity Hub relacionados con EQS Approvals y/o EQS Policies. El soporte se limita a la revisión de requisitos previos, orientación sobre el enfoque de configuración requerido y asistencia de validación / resolución de problemas durante los talleres incluidos en el presente Anexo. El Cliente será responsable de la titularidad del dominio, los cambios de DNS y autenticación de correo, las aprobaciones internas de IT/seguridad y toda configuración o cambio requerido en sistemas o proveedores bajo el control del Cliente. El soporte de EQS Group se limita a orientación y validación dentro de las capacidades estándar del producto. No se incluye la ejecución por parte de EQS Group de cambios en dominios, DNS o infraestructura de correo bajo el control del Cliente.

2.3. Métodos soportados / Límites de alcance

- El soporte DataSync se limita a SCIM y a la ingesta de archivos planos mediante SFTP (manual o programada) y
- El soporte SSO se limita a la orientación para la habilitación, revisión de prerrequisitos, soporte para la validación de la configuración y orientación para la resolución de problemas en relación con la configuración dirigida por el Cliente.

Cualquier método adicional, integración personalizada, enfoque no estándar o actividad de desarrollo/implementación liderada por EQS no está incluida en el presente Anexo y podrá requerir una Solicitud de Cambio o un acuerdo escrito independiente.

2.4. Responsabilidades del Cliente / Dependencias

El Cliente es responsable de todas las actividades de implementación de DataSync y SSO, incluyendo:

- Proporcionar los recursos de IT y responsables técnicos apropiados para la identidad, autenticación y aprovisionamiento de RR.HH./ usuarios;
- confirmar el/los sistema(s) fuente de referencia, el proveedor de identidad y la estrategia de identidad/autenticación;
- preparar y mantener los datos de RR. HH./usuarios, incluidos los atributos requeridos y la información relacionada con el acceso;
- completar la configuración en los sistemas bajo el control del Cliente (p. ej., plataforma IdP/SSO, HRIS, configuración SCIM, entrega SFTP, aprobaciones de red/seguridad);
- si el Cliente opta por DataSync basado en SFTP: aprovisionar, alojar, proteger y mantener un servidor SFTP bajo el control del Cliente y/o un mecanismo de entrega de archivos, incluidas todas las aprobaciones de red/seguridad y credenciales/configuraciones necesarias para la transferencia de archivos;
- Realizar las pruebas y validación de la autenticación de usuarios, el aprovisionamiento y las actualizaciones de atributos en el entorno del Cliente.

2.5. Exclusiones / No incluido

En el presente Anexo no se incluye lo siguiente:

- el desarrollo o la implementación por parte de EQS de conectores SCIM, pipelines SFTP, integraciones SSO, scripts personalizados o herramientas de terceros;
- el aprovisionamiento, alojamiento, operación o gestión de un servidor o endpoint SFTP para el Cliente;
- desarrollos personalizados, transformaciones de datos o lógica de mapeo a medida más allá de la orientación estándar;
- gestión integral de proyectos de integración final a final más allá de los talleres;
- la monitorización continua, el soporte operativo o la resolución de problemas más allá de los talleres / alcance definido; o
- soporte para la coordinación con proveedores terceros más allá de una orientación razonable durante las sesiones programadas.