

EQS Compliance Cockpit: Description of Services – Enterprise Implementation

EQS Compliance Cockpit: Description des Services – Implémentation Enterprise

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

Cette Description des Services ("DOS") s'applique aux clients qui ont acheté le service d'implémentation Enterprise. Cette DOS fait partie intégrante du Contrat entre le Client et EQS Group. Les termes capitalisés utilisés mais non définis dans la présente DOS sont tels que définis dans le Contrat entre le Client et EQS Group. En cas de conflit entre cette DOS et l'Accord, la DOS prévaudra.

Le client peut acheter la plateforme EQS Compliance Cockpit et un ou plusieurs modules. Cette DOS ne s'applique qu'aux modules achetés par le Client.

1. Objectif

Le but de cette DOS est de décrire les services professionnels ("Services Professionnels") qu'EQS Group fournira au Client dans le cadre du pack d'implémentation Enterprise, y compris la portée des services, l'approche du projet, le calendrier estimé, et les responsabilités de chaque partie.

2. Périmètre du Projet

EQS Group fournira des services d'implémentation à distance pour les solutions achetées par le client grâce à une approche de livraison structurée et progressive comprenant Découverte & Conception, Configuration, Test & Validation, Go-Live (Déploiement) et Clôture du projet & Passation. EQS Group fournira également l'accès à des guides étape par étape, des modèles et des documents de base de connaissances, le cas échéant, pour soutenir le client tout au long de l'engagement. Les Services Professionnels ne s'applique qu'aux modules achetés par le Client, comme décrit dans l'annexe(s) applicable(s).

Le pack d'implémentation Enterprise suit une approche de co-livraison entre EQS Group et Client. EQS Group effectuera les activités de configuration dans le champ, de gestion de projet, d'activation et de conseil expressément décrites dans la présente DOS et l'annexe(s) applicable(s). Le client demeure responsable de la participation en temps opportun, de la prise de décisions commerciales, de la préparation des intrants requis, de l'état de préparation des données et du contenu, de l'état de préparation des utilisateurs, des essais et de l'achèvement de toutes les activités du client nécessaires pour appuyer l'implémentation et le Go-Live.

Le délai d'achèvement des Services Professionnels variera en fonction de la réactivité du client, des modules

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.

mis en œuvre, de la complexité du projet, des dépendances et de la cadence de livraison convenue, mais est généralement de 12 à 16 semaines à compter de la date de lancement de projet d'une implémentation Enterprise à module unique. EQS Group utilisera des efforts commercialement raisonnables pour répondre aux demandes de délais accélérés ; toutefois, EQS Group ne garantit pas le soutien d'un calendrier accéléré.

Le Services Professionnels comprend les activités suivantes :

2.1. Lancement du Projet

Une réunion de lancement de projet entre EQS Group et Client pour confirmer les objectifs du projet, les parties prenantes, la cadence de gouvernance, les canaux de communication, les hypothèses de portée et l'approche d'implémentation. EQS Group examinera également les conditions préalables, la cadence de livraison, les dépendances et les entrées Client nécessaires pour la livraison.

2.2. Découverte & Design

EQS Group dirigera des activités structurées de découverte et de conception pour le ou les modules achetés afin de valider les exigences, de cartographier les processus opérationnels en fonction des capacités des produits, de confirmer les hypothèses de portée et l'approche de configuration, et de documenter les décisions clés nécessaires pour procéder à la configuration. Les extraits de découverte et de conception peuvent comprendre des décisions de conception, des résumés de plans, des intrants du plan de projet et d'autres documents d'implémentation raisonnablement nécessaires pour appuyer les phases Configuration et Test & Validation. Le client est responsable de l'examen et de l'approbation en temps opportun des décisions de plan directeur/de conception pour appuyer l'avancement du projet.

2.3. Configuration

EQS Group fournira et configurera le(s) module(s) acheté(s) conformément à la conception convenue et dans le cadre expressément défini dans la présente DOS et l'annexe(s) applicable(s). Les services inclus comprennent la configuration de base raisonnablement nécessaire pour permettre le ou les modules achetés dans le ou les environnements désignés et la configuration spécifique au module expressément décrite dans l'annexe(s) applicable(s). EQS Group ne téléchargera les logos fournis par le client, les actifs de marque, les traductions, le contenu ou les données que lorsque cela est expressément indiqué dans l'annexe(s) applicable(s). Toute configuration, personnalisation, création de contenu, formation ou autres services non expressément inclus dans la présente DOS et les annexes applicables sont hors de portée et nécessitent une Demande de Modification ou un accord écrit distinct. Le client reste responsable de l'approvisionnement de l'utilisateur, de l'administration continue et de toutes les configurations, contenus,

préparation des données, traductions et dépendances de tiers appartenant au client, sauf indication expresse contraire.

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.

2.5. 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.

2.6. 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.

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

2.4. Ateliers

EQS Group dirigera les séances de travail expressément incluses dans l'annexe(s) applicable(s), y compris les séances d'examen de configuration, les séances de formation des administrateurs et les réunions sur l'état et la gouvernance du projet. Ces séances ont pour but de passer en revue la configuration dans le champ d'application, de confirmer les décisions, de préparer le client à tester et à passer en revue les progrès du projet. EQS Group recommande que les séances se déroulent selon une cadence régulière afin de maintenir l'élan du projet et de soutenir l'achèvement en temps opportun. Le client est chargé de veiller à ce que les ressources appropriées en matière d'affaires, de techniques et d'administration soient présentes et participent aux séances requises. Les sessions de formation sont livrées à distance pendant la durée de la DOS et peuvent être enregistrées et partagées avec le Client pour une utilisation interne future. Le client est responsable de fournir tout contenu de processus propre au client, les politiques internes ou les procédures spécifiques à l'utilisation qui doivent être reflétés dans la formation. À moins d'indication contraire explicite dans l'annexe(s) applicable(s), des sessions de formation supplémentaires, l'élaboration de programmes d'études personnalisés et une large possibilité de déploiement de l'utilisateur final ne sont pas incluses et nécessitent une Demande de Modification ou un accord écrit contraire.

2.5. Test et Validation

EQS Group soutiendra les activités de test et de validation du client décrites dans cette DOS et les annexes applicables, y compris le triage des défauts et les réglages de configuration dans le champ. Le client reste responsable de la planification des tests, de l'exécution des tests, de la documentation des résultats et de l'acceptation en temps opportun conformément à la procédure d'acceptation dans cette DOS.

2.7. Clôture, Transfert et Hypercare

EQS Group soutiendra des activités de préparation Go-Live, un soutien Go-Live en production et une période d'Hypercare post-Go-Live de quatre (4) semaines à compter de la date de Go-Live du client. L'Hypercare se compose d'une période de stabilisation post-Go-Live dans le temps destinée au triage des émissions dans le champ et au soutien de la transition. L'Hypercare n'inclut pas le nouveau champ d'application net, les ateliers ou sessions de formation supplémentaires, la configuration élargie ou les services en dehors du champ d'application de cette DOS.

3. Activités et Résultats

L'implémentation d'EQS Cloud Services peut faire partie d'un programme client plus large qui comprend des travaux sans rapport avec EQS Cloud Services. Les

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.

Services Professionnels décrit dans la présente DOS ne s'applique qu'aux activités directement liées à l'implémentation d'EQS Cloud Services acheté par le Client, comme précisé dans l'annexe(s) applicable(s), sauf indication contraire expresse.

Les Services Professionnels sera livré à distance, sauf convention écrite contraire.

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.

Définitions RACI

La responsabilité des activités et des produits livrables est définie en utilisant la clé RACI suivante :

- **R – Responsable :** Partie qui exécute l'activité ou le livrable.
- **A – Responsable final / Approbateur final :** Partie disposant du pouvoir d'approbation/signature et responsable en dernier ressort de l'achèvement.
- **C – Consulté :** Partie qui fournit des contributions ou participe aux décisions.
- **I – Informé :** Partie tenue informée de l'avancement ou des décisions.

Roles and Responsibilities (RACI)

Rôles et Responsabilités (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

Phase	Activité/Livrable	EQS Group	Client
Lancement de Projet			
Lancement de Projet	Réunion de lancement de projet	R	C
Découverte et Conception			
Découverte	Séance(s) de découverte/de conception	R	A/C
Découverte	Décisions de solution / approbation de conception	C	A/R
Activation de Base			
Configuration	Cadence de livraison, animation des ateliers et accompagnement	R	C
Configuration	Formation pour chaque module	R	I
Implémentation du Module			
Configuration	Configuration des cas d'utilisation	R	A/C
Configuration	Configuration supplémentaire (dirigée par le client)	C	R/A
Activation Technique			
Configuration	Définir les exigences et les prérequis	R	I
Configuration	Configuration/configuration SSO et DataSync	C	R
Configuration	Q&A / Soutien au dépannage	R	R/A
Configuration	Activités de préparation des utilisateurs/groupes dirigées par le client (p. ex. identités, attributs, adhésion de groupe, validation d'accès)	C	R/A
Configuration	Configuration/configuration du domaine de messagerie personnalisé (le cas échéant)	C	R/A
Tests			
Test	Essai d'intégration (le cas échéant)	C	R/A
Test	Test utilisateur (exécution UAT)	C	R/A
Test	Point de contrôle UAT	R	R/A
Go Live et Clôture			
Go Live	Préparation du Go-Live	C	R/A
Go Live	Réunion de préparation	R	A/C
Go Live	Go-Live	C	R/A
Go Live	Clôture du projet, transfert au Support/CSM et Hypercare (période définie)	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 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

EQS Group intégrera jusqu'à deux (2) cycles de mises à jour de configuration demandées par le client pendant les phases Configuration et Test, en fonction de l'évaluation de la configuration dans l'environnement de non-production applicable. Pour les besoins de cette DOS, un cycle signifie un ensemble consolidé de commentaires des clients fournis à un moment donné après la livraison d'une configuration mise à jour de EQS Group pour examen. Après chaque cycle, EQS Group fournira la configuration mise à jour pour l'avis client et l'approbation. Les demandes de modifications supplémentaires au-delà des cycles inclus, ou les

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.

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 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;

modifications demandées après l'approbation du client, peuvent nécessiter une Demande de Modification et entraîner un ajustement des frais et/ou du calendrier. Si des mises à jour supplémentaires sont requises en raison d'une erreur de EQS Group, EQS Group corrigera ces erreurs sans frais supplémentaires. La configuration ne sera promue dans l'environnement de production qu'après l'approbation écrite du Client.

4. Responsabilités du Client

Le Client s'engage à coopérer sans réserve et de bonne foi avec EQS Group, notamment en ce qui concerne les délais et les conditions convenus entre les parties. La livraison réussie des Services Professionnels dépend de l'engagement actif du client et de l'achèvement en temps opportun des conditions préalables, de la participation aux sessions, des décisions et approbations en temps opportun, et de l'achèvement des activités appartenant au Client identifiées dans le plan de projet, RACI, cette DOS, et les annexes applicables. En tant qu'exigence centrale de la présente DOS, le Client doit :

- 4.1.** définir ses besoins opérationnels, ses priorités d'implémentation, ses cas d'utilisation et ses critères de succès pour chaque module acheté, et exécuter des tests et des tests d'acceptation de l'utilisateur pour la configuration dans le champ d'application; EQS Group fournira des conseils et des points de contrôle structurés pour examiner les résultats, mais le client conserve la responsabilité de la validation finale que la configuration supporte l'utilisation commerciale prévue du client;
- 4.2.** être responsable de la configuration de l'utilisateur, des rôles de l'utilisateur, des autorisations et des contrôles d'accès, sauf indication contraire explicite dans la présente DOS; EQS Group peut fournir des conseils et des pratiques exemplaires en matière de configuration dans le champ d'application, mais le client reste responsable des décisions relatives à l'administration de l'utilisateur et de la gestion continue de l'accès;
- 4.3.** désigner un chef de projet client (ou un gestionnaire de projet) et assurer la participation en temps opportun des parties prenantes Clientes, des experts en la matière, des administrateurs et des ressources techniques pour les ateliers, la prise de décisions et la résolution des problèmes;
- 4.4.** fournir toutes les informations, exigences, contenu de configuration et autres entrées raisonnablement nécessaires pour s'assurer que EQS Group dispose des informations nécessaires pour effectuer les Services Professionnels, dans le format spécifié EQS Group et dans les délais convenus;
- 4.5.** fournir un accès rapide aux experts métier et techniques du client pour résoudre les problèmes et appuyer les décisions d'implémentation liées aux applications EQS Group;

- | | |
|--|---|
| <p>4.6. review user guides, webinars, and other training materials made available via the support portal prior to workshops, as applicable;</p> <p>4.7. participate in the kickoff with appropriate resources and ensure attendance of key stakeholders required for decision-making;</p> <p>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;</p> <p>4.9. review and approve design documentation, key configuration decisions, and configuration outputs in a timely manner to support progress through the project phases;</p> <p>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);</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>4.13. manage rollout activities for Customer's organization, including change management and training of Customer's end users;</p> <p>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;</p> <p>4.15. provide any required translations and localized content, where applicable (unless otherwise expressly included in the applicable Annex(es));</p> <p>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</p> | <p>4.6. consulter les guides d'utilisation, les webinaires et les autres matériels de formation mis à disposition par le portail d'appui avant les ateliers, selon le cas;</p> <p>4.7. participer au lancement de projet avec les ressources appropriées et assurer la participation des principaux intervenants nécessaires à la prise de décisions;</p> <p>4.8. participer et contribuer activement à toutes les réunions prévues sur les projets, aux séances de découverte et de conception, aux ateliers, aux séances de revues, aux points de contrôle de tests et aux réunions sur l'état d'avancement, et compléter les conditions préalables et les mesures de suivi lorsqu'elles sont identifiées;</p> <p>4.9. examiner et approuver la documentation de conception, les décisions clés de configuration et les extraits de configuration en temps opportun pour appuyer les progrès au cours des phases du projet;</p> <p>4.10. réaliser les activités menées par le client identifiées dans le plan de projet et/ou cette DOS, y compris la configuration du client, la préparation du contenu, les traductions, l'état de préparation aux données, l'état de préparation à l'environnement, la configuration technique des systèmes contrôlés par le client, ainsi que la configuration et la gestion des composants techniques côté client, des paramètres du fournisseur d'identité, des systèmes sources et des systèmes tiers, tels que définis dans la présente DOS et dans l'annexe(s) applicable(s);</p> <p>4.11. effectuer les activités de test (y compris les UAT, phase de recette), documenter les résultats des tests et fournir en temps opportun la rétroaction, les approbations et l'approbation nécessaires pour appuyer l'acceptation et la préparation continue;</p> <p>4.12. fournir les autorisations requises pour la participation aux IT et l'accès, y compris pour SSO/IdP, les systèmes HRIS/source, les règles de réseau/firewall, les autorisations environnementales et d'autres dépendances techniques, le cas échéant;</p> <p>4.13. gérer les activités de déploiement pour l'organisation du client, y compris la gestion du changement et la formation des utilisateurs finaux du client</p> <p>4.14. prendre (et communiquer en temps opportun) toutes les décisions, validations et approbations raisonnablement nécessaires pour s'assurer que les Services Professionnels est livré efficacement et conformément au calendrier convenu</p> <p>4.15. fournir toute traduction requise et tout contenu localisé, le cas échéant (sauf indication contraire explicite dans l'annexe ou les annexes applicables);</p> <p>4.16. permettre ou obtenir que EQS Group ait accès aux locaux du client (le cas échéant) et fournir l'information et la documentation nécessaires ainsi que l'accès aux systèmes, aux installations informatiques et/ou aux instances d'essai des systèmes à intégrer;</p> |
|--|---|

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.

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.

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.

6. Change Request Process

- 7.1.** 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, timeline, assumptions, responsibilities, or other terms of this DOS (each, a "Change Request"). Such Change Request shall follow the procedure set out below:
- 7.2.** The requesting party will submit the Change Request in writing to the other party,

- 4.17.** utiliser des efforts commercialement raisonnables pour aider EQS Group de toutes les autres façons raisonnablement nécessaires pour la livraison des Services Professionnels.

Non-respect des responsabilités

Si le Client ne remplit pas ces obligations dans un délai ou une qualité raisonnables, EQS Group n'est pas responsable des retards, des travaux ou des coûts qui en résultent en ce qui concerne les Services Professionnels touchés. Les délais d'attente des gestionnaires d'implémentation EQS Group causés par le fait que le Client ne respecte pas ses obligations en vertu de ce DOS seront facturés au Client sur la base des tarifs horaires standard EQS Group. EQS Group a le droit de réaffecter ses gestionnaires d'implémentation à d'autres clients en cas de retard important causé par le Client.

5. Responsabilités d'EQS Group

EQS Group doit effectuer les Services Professionnels conformément à la présente DOS et à l'annexe(s) applicable(s). EQS Group :

- 5.1.** confirmer l'accès du client à l'environnement du client et au portail de support, et communiquer les conditions préalables requises pour la livraison;
- 5.2.** fournir une équipe de projet (y compris un gestionnaire de projet/gestionnaire d'implémentation et des ressources d'implémentation des modules, selon le cas) pour diriger la livraison des Services Professionnels et servir de point de contact principal du client pour la mission;
- 5.3.** organiser et faciliter les réunions et coordonner la cadence d'exécution convenue d'un commun accord, y compris diriger le lancement du projet et envoyer des invitations à des sessions de découverte et de conception, des ateliers, des sessions d'examen et des réunions d'état, selon le cas;
- 5.4.** effectuer des activités de configuration et d'activation dans le périmètre et les limites définies dans la présente DOS et l'annexe(s) applicable(s). Tous les services en dehors du périmètre d'application seront traités par le biais du processus EQS Group.

6. Processus de Demande de Modification

- 6.1.** À tout moment pendant l'exécution des Services Professionnels, le client peut demander, ou EQS Group peut recommander, un changement du périmètre, Cas d'utilisation, livrables, échéancier, hypothèses, responsabilités, ou d'autres termes de cette DOS (pour chaque, une Demande de Modification). Ces Demandes de Changement doivent suivre la procédure décrite ci-après:
- 6.2.** La partie requérante soumettra la Demande de Modification par écrit à l'autre partie, décrivant le changement demandé de façon raisonnable.

describing the requested change in reasonable detail.

- 7.3. The other party will assess the Change Request and provide a written impact assessment, which may include adjustments to scope, timeline, and/or fees.
- 7.4. 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.
- 7.5. 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.
 - 7.4.1. EQS Group will notify Customer in writing when a Deliverable is ready for Acceptance Testing.
 - 7.4.2. 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.
 - 7.4.3. 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 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.

- 6.3. L'autre partie évaluera la Demande de Modification et fournira une évaluation d'impact écrite, qui peut comprendre des ajustements à la portée, au calendrier et/ou aux frais.
- 6.4. EQS Group n'aura aucune obligation d'effectuer des travaux associés à une Demande de Modification à moins que les parties n'acceptent par écrit la Demande de Modification.
- 6.5. À moins qu'une Demande de Modification ne soit exécutée, EQS Group continuera d'exécuter les Services Professionnels conformément à cette DOS.

7. Procédure d'Acceptation

- 7.1. Les parties effectueront des tests d'acceptation pour les livrables identifiés dans la présente DOS et l'annexe(s) applicable(s) (les « Livrables ») une fois que EQS Group aura informé le Client qu'un Livrable est prêt pour les tests d'acceptation (les « Tests d'Acceptation »).
- 7.2. Critères d'Acceptation. Un Livrable sera réputé accepté lorsqu'il est conforme aux exigences et au champ d'application expressément énoncés dans la présente DOS et dans l'annexe(s) applicable(s), sous réserve des limites, présupposées et dépendances convenues (critères d'acceptation). Pour plus de clarté, les critères d'acceptation se limitent à la configuration et aux services dans le(s) module(s) acheté(s) et au champ d'application décrit(s) dans l'annexe(s) applicable(s).
- 7.3. Procédure de Test d'Acceptation.
 - 7.4.1. EQS Group avisera le Client par écrit lorsqu'un Livrable est prêt pour les Tests d'Acceptation.
 - 7.4.2. Le Client disposera de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de cet avis pour terminer les Tests d'Acceptation et fournir à EQS Group une acceptation écrite ou un rejet écrit décrivant la non-conformité matérielle avec les critères d'acceptation de façon raisonnable. Sauf convention contraire écrite, la période d'essai d'acceptation ne dépassera pas dix (10) jours ouvrables à partir de l'avis EQS Group.
 - 7.4.3. Le Client ne peut rejeter un produit livrable que si une non-conformité matérielle empêche le Livrable d'être utilisé aux fins prévues telles que décrites dans la présente DOS et l'annexe(s) applicable(s). Les défauts mineurs qui ne nuisent pas sensiblement à l'utilisation prévue ne seront pas un motif de rejet et seront documentés et réparés dans un délai raisonnable. Les problèmes causés par les systèmes clients, les systèmes tiers ou les services tiers ne sont pas des motifs de rejet.

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.

8. Assumptions

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.

7.4. L'acceptation par le Client d'un livrable sera réputée avoir eu lieu et les obligations de EQS Group à l'égard du livrable spécifique déchargé et le Client a l'obligation d'accepter le Livrable dès le plus tôt possible :

- 7.4.1. Le client accepte par écrit le produit livrable ;
- 7.4.2. L'utilisation du Livrable par le Client dans un environnement de production (autre qu'à des fins de test) ;
- 7.4.3. L'expiration de la période de Test d'Acceptation sans que le Client fournisse un avis écrit de non-conformité avec les critères d'acceptation.

7.5. Correction et revalidation. Si le Client fournit un rejet écrit valide, EQS Group utilisera des efforts raisonnables pour remédier à la non-conformité matérielle et fournira une version mise à jour des produits livrables pour un nouveau test. Les parties répèteront ce processus si cela est raisonnablement nécessaire pour obtenir l'acceptation, à condition que les demandes de modifications en dehors des critères d'acceptation ou au-delà des limites de portée incluses soient traitées par le biais du processus Demande de Modification. Dans l'éventualité où le Client continue de refuser la livraison au moins deux fois, EQS Group peut, à sa seule et raisonnable discrétion, soit (i) effectuer de nouveau le(s) service(s) professionnel(s) applicable(s) et de nouveau livrer la livraison, soit (ii) cesser d'exécuter les Services Professionnels, mettre fin à cette DOS, et rembourser au Client les sommes payées par le Client (le cas échéant) directement allouables aux Services Professionnels effectué pour produire la livraison rejetée. Les produits livrables non acceptés doivent être retournés à EQS Group ou détruits conformément aux instructions de EQS Group.

7.6. Les parties tiennent des registres écrits des essais d'acceptation (p. ex., des notes d'acceptation ou des procès-verbaux) qui documentent toute non-conformité matérielle et toute mesure d'assainissement convenue.

7.7. Les parties peuvent convenir par l'intermédiaire de Demande de Modification que seule une partie d'un livrable sera acceptée et ajuster la portée, le calendrier et/ou les frais en conséquence.

8. Présumposées

Le champ d'application des Services Professionnels fournis dans le cadre de cette DOS et de l'arrangement relatif aux taxes fixes y afférent sont soumis aux présumposées ci-dessous (les présumposées ci-après). Les écarts par rapport à ces présumposées nécessiteront des ajustements de la portée de l'échéancier du projet et/ou des hausses de prix et seront traités dans le cadre du processus Demande de Modification.

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 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

8.1. Décisions de conformité et de configuration.

L'alignement des processus de configuration et de traitement avec les lois, les règlements et/ou les politiques du client est la responsabilité du client. Les décisions de configuration et les approbations sont de la responsabilité du Client. Services Professionnels, matériaux ou informations fournis par EQS Group ne sont pas prévus et ne devraient pas être pris, comme avis juridique, et ne garantissent pas le respect des lois et règlements applicables.

8.2. Contrôle du périmètre et conduite du changement.

Client et EQS Group travailleront en étroite collaboration pour maintenir l'alignement sur le champ d'application défini dans cette DOS. Toute modification de la portée sera gérée par le processus de Demande de Modification. Les retards ou les écarts causés par des actes ou des omissions au sein du client peuvent entraîner une réaffectation des ressources, des répercussions sur le calendrier ou des coûts supplémentaires.

8.3. Mise en pause du projet. Si le Client met en pause les Services Professionnels pour une raison quelconque, le même personnel EQS Group peut ne pas être disponible lorsque le client est prêt à reprendre. Les Services Professionnels sont destinés à être livrés en cadence continue; les écarts prolongés peuvent nécessiter un rééchelonnement et peuvent avoir une incidence sur la disponibilité et le calendrier.

8.4. Travaux hors périmètre. Le périmètre d'application de cette DOS exclut toutes Services Professionnels ou toute activité qui n'est pas expressément énoncée dans les présentes ou dans l'annexe(s) applicable(s).

8.5. Limitations relatives aux tests. Les tests de charge, les tests de résistance, les tests de pénétration et les tests de volume ne sont pas prévus dans le cadre de cette DOS et ne sont pas autorisés dans l'environnement client qui héberge le Cloud Services. Ces tests doivent être effectués dans un environnement de test désigné et conformément à l'accord écrit mutuel des parties.

8.6. Déplacements. Les frais fixes des Services Professionnels ne comprennent pas les déplacements. Tout déplacement requis sur place sera convenu d'avance et facturé au Client.

8.7. Support après services. A l'issue des Services Professionnels décrits dans cette DOS, EQS Group transférera le client vers les équipes support d'EQS Group et/ou Customer Success, selon le cas. Les services de support continu ne relèvent pas de cette DOS. Pour plus de clarté, la période Hypercare décrite dans la présente DOS est limitée dans le temps et destinée à la stabilisation; le support continu à l'extérieur de l'Hypercare est fourni par les équipes support d'EQS Group et/ou Customer Success.

8.8. Sandbox / réplique d'environnement. Si le Client a souscrit à un environnement de sandbox, toute recreation ou duplication de configuration, ou

- 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.
- 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.
- migration de données entre sandbox et production, est de la responsabilité du Client, sauf mention contraire dans la présente DOS ou l'annexe(s) applicable(s).
- 8.9. Contributions des clients.** Le Client s'engage à fournir l'ensemble des informations, contenus et éléments requis dans le format spécifié par EQS Group et conformément aux délais convenus.
- 8.10. Traductions.** Le Client est chargé de fournir, de configurer et de charger toute traduction requise et tout contenu localisé, sauf mention contraire dans une annexe applicable ou un accord écrit distinct.
- 8.11. Données historiques.** La migration des données historiques vers EQS Group Cloud Services n'est pas incluse, sauf indication contraire expresse dans une annexe applicable.
- 8.12. Intégrations.** Le soutien aux intégrations avec des systèmes tiers n'est pas inclus sauf indication contraire expresse dans une annexe applicable ou un accord écrit distinct.
- 8.13. DataSync + SSO.** Lorsque spécifié, la prise en charge de DataSync sera fournie uniquement pour les méthodes suivantes: SCIM et la charge manuelle de fichiers plats / SFTP-based file delivery. La prise en charge de SSO est limitée aux conseils d'activation, à l'examen préalable et au support de validation pour la configuration dirigée par le client. Des méthodes supplémentaires pourront être ajoutées au périmètre des Services moyennant des frais additionnels. Le client est responsable de la préparation aux données RH, de la stratégie d'identité/groupe, de la configuration du fournisseur d'identité et de toute la configuration des systèmes contrôlés par le client. EQS Group ne nettoiera, n'enrichira, ne transformera pas ou ne manipulera pas autrement les données source du client. Le client est responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la structure et de la disponibilité de toutes les données sources fournies pour l'importation, l'intégration ou la synchronisation. Le support EQS Group se limite au guidage de configuration et à la validation au sein des méthodes supportées.
- 8.14. Environnement utilisé pour la livraison.** Sauf convention écrite contraire, les Services Professionnels seront exécutés dans l'environnement de production du client. Le client est responsable de maintenir l'accès approprié et les approbations pour EQS Group pour effectuer les Services Professionnels.
- 8.15. Développements et reporting personnalisés.** Les développements personnalisés (y compris le code personnalisé ou les évolutions du produit), ainsi que le développement de rapports ou de tableaux de bord personnalisés, ne sont pas inclus dans le périmètre de cette DOS, sauf disposition contraire expressément prévue dans une Annexe applicable ou dans un accord écrit distinct entre les Parties.

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.

10. Payment Terms

8.16. 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.

8.17. 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.

9. Durée

Les Services Professionnels décrits ci-après expire 12 mois après la date d'implémentation prévue dans l'entente (« Durée DOS »). Si l'abonnement client au Cloud Services applicable expire ou se termine avant la fin de la Durée DOS, cette DOS se terminera automatiquement et EQS Group n'aura aucune obligation de fournir les Services Professionnels décrit ci-après. Aucun remboursement ne sera accordé.

10. Conditions de Paiement

8.16. Tous les Services Professionnels décrits dans la présente DOS doivent être exécutés sur la base d'un tarif fixe tel qu'il est énoncé dans le Contrat (« Prix Total »), à l'exclusion des voyages et des dépenses.

8.17. Les honoraires sont facturés à l'avance au moment de l'exécution de cette DOS et sont payables quatorze (14) jours civils nets à compter de la date de la facture EQS Group. Les paiements pour les phases effectués par le client ne sont pas remboursables.

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.

Annexe 1

Gestion de Projet

1. Objectif

EQS Group fournira des services de gestion de projet dans le cadre du service d'implémentation Enterprise pour soutenir la livraison des Services Professionnels décrit dans cette DOS. Le gestionnaire de projet EQS Group gèrera la prestation sous cette DOS, y compris le contrôle du périmètre, l'échéancier, la cadence de gouvernance, les risques et les problèmes, et la coordination entre les ressources EQS Group, et fournira des rapports d'état réguliers au client.

2. Périmètre

- 2.1. Les responsabilités de gestion de projet de la SEE sont les suivantes:
 - 2.1.1. Servir de point de contact principal pour la gouvernance et l'escalade des projets; appuyer la planification de la résolution et les mesures d'atténuation.
 - 2.1.2. Élaborer et maintenir le plan de projet, y compris les étapes, les dépendances et les dates cibles, en collaboration avec le client.
 - 2.1.3. Suivre les progrès par rapport aux jalons et communiquer l'état du projet, les décisions et les mesures à prendre.
 - 2.1.4. Faciliter la documentation des principales décisions de configuration et des hypothèses de périmètre (p. ex. résumé de la conception / journal des décisions) et obtenir l'examen et l'approbation de la clientèle au besoin pour soutenir les phases de configuration et d'essai.
 - 2.1.5. Surveiller le périmètre et gérer le contrôle des changements conformément à cette DOS (y compris identifier les changements potentiels de périmètre et lancer le processus de Demande de Modification le cas échéant).
 - 2.1.6. Coordonner les ressources EQS Group nécessaires pour livrer les Services Professionnels.
 - 2.1.7. Le partenariat avec le client mène à la gestion des risques et des enjeux et à la prise de décisions et à l'approbation en temps opportun.
 - 2.1.8. Faciliter la clôture du projet et le transfert au support d'EQS.
- 2.2. Le client désignera un responsable de projet (ou un gestionnaire de projet) pour l'interface avec le gestionnaire de projet EQS Group et pour coordonner les ressources et les décisions du client.
- 2.3. Le projet suivra une approche structurée et échelonnée de livraison (modèle en cascade) telle que décrite dans la section Méthodologie du projet de la présente DOS.
- 2.4. Selon le périmètre décrit dans la présente DOS et l'annexe(s) applicable(s), la durée estimée du projet est d'environ quatre (4) à six (6) mois (sous réserve de la disponibilité du client, des intrants en temps opportun et des approbations).
- 2.5. Hypothèses de ressourcement:
 - 2.5.1. Les ressources des clients nécessaires pour les ateliers, les test, la prise de décisions et les activités d'acceptation seront identifiées et disponibles au kickoff du projet et tout au long de la période DOS.
- 2.6. Cadence de gouvernance:
 - 2.6.1. Le gestionnaire de projet EQS Group et le chef de projet du client tiendront des réunions bihebdomadaires sur l'état d'avancement du projet afin d'examiner les progrès réalisés par rapport au plan, aux activités à venir, aux risques/questions, aux dépendances et aux décisions requises. D'autres séances de travail (p. ex. ateliers de modules) seront dirigées par le ou les gestionnaires d'implémentation EQS Group affectés aux modules pertinents.
 - 2.6.2. Les parties peuvent ajuster la cadence de la réunion d'un commun accord pour répondre aux besoins du projet. Tout changement important au périmètre, aux produits livrables ou au calendrier sera traité par le processus de Demande de Modification.
- 2.7. EQS Group utilisera une documentation, la technologie et les modèles standard pour appuyer la livraison (p. ex. plan de projet, rapport d'état, journal RAID, journal des décisions). Le client demeure responsable du maintien de la documentation et des outils internes du projet au besoin.

Annexe 2

Implémentation de EQS Integrity Line

1. Objectif

EQS Group aidera le Client à mettre en œuvre et à configurer EQS Integrity Line pour permettre la réception des rapports et la gestion des cas de bout en bout, en exécutant les activités décrites dans la section Périmètre de la présente annexe.

2. Périmètre

2.1. Configuration de référence

EQS Group configurera les paramètres de EQS Integrity Line fondamentale raisonnablement nécessaires pour activer le module acheté dans l'environnement Customer. La configuration de base de la présente annexe comprend les paramètres de base du système d'admission et de gestion des cas, les méthodes d'admission achetées (le cas échéant), les cas d'utilisation inclus et les éléments de configuration standard expressément décrits ci-dessous.

2.2. Traductions

Les textes standard du système sont traduits par EQS Group, le cas échéant, pour les langues prises en charge. Le client est chargé de fournir du contenu traduit spécifique au client et de maintenir les traductions au sein du système. EQS Group prendra en charge le chargement des traductions pour les formulaires de signalement Integrity Line dans un maximum de dix (10) langues prises en charge. La configuration de la gestion des cas prévue à la présente annexe sera fournie dans une (1) seule langue prise en charge.

2.3. Configuration du canal de signalement téléphonique (si souscrit)

EQS Group prendra en charge la configuration du canal de signalement téléphonique (Phone Intake) de EQS Integrity Line du client, sous réserve des services téléphoniques achetés par le client.

- Lignes téléphoniques partagées: Les lignes partagées sont préconfigurées et disponibles pour utilisation et seront acheminées vers le centre d'appels EQS.
- Lignes téléphoniques dédiées (ajout facultatif): Les lignes téléphoniques dédiées ne sont pas incluses sauf si elles sont expressément achetées et incluses par annexe add-on ou une Demande de Modification.
- Service de messagerie automatisé (ajout facultatif): S'il est acheté, EQS fournira le numéro de téléphone désigné et activera le menu vocal interactif pour permettre aux reporters d'enregistrer de nouveaux messages de cas et de récupérer/répondre aux messages du gestionnaire de cas par téléphone.

2.4. Test du canal de signalement téléphonique (le cas échéant)

EQS Group fournira un modèle de test pour le client afin de valider le canal de signalement téléphonique et identifier les problèmes. Le client est chargé d'exécuter les tests et de fournir des commentaires consolidés.

2.5. Configuration du canal de signalement par email (si souscrit)

EQS va activer la fonctionnalité de canal de signalement par email et fournira une adresse email dédiée.

2.6. Configuration du portail de signalement et de la gestion des cas

EQS Group configurera jusqu'à trois (3) cas d'utilisation de EQS Integrity Line. Aux fins de la présente annexe, on entend par «cas d'utilisation» un scénario de déclaration défini et le processus connexe de traitement des cas, y compris la méthode d'admission, le contenu du formulaire d'admission, la logique d'acheminement, les permissions, les classifications et les étapes clés du déroulement du travail nécessaires pour appuyer ce scénario de déclaration depuis l'admission jusqu'à la clôture des cas.

Pour chaque cas d'utilisation inclus, EQS Group prendra en charge:

- la création d'un (1) formulaire d'admission ou d'un ensemble de formulaires associé à une tuile d'admission de signalement web;
- téléchargement de traductions de formulaires via le modèle fourni par EQS pour jusqu'à dix (10) langues, s'il est pris en charge;
- la configuration de l'acheminement, de la logique d'assignation et des autorisations associées pour la réception et le traitement des dossiers;
- Lorsqu'aucun centre d'appels n'est inclus, EQS Group téléchargera une (1) politique de confidentialité fournie par le client et des traductions pour jusqu'à trois (3) langues.
- Lorsqu'un centre d'appels est inclus, EQS Group configurera un (1) popup politique de confidentialité contenant les détails de politique de confidentialité fournis par le client et/ou un lien vers les informations de politique de confidentialité applicables.

En plus des cas d'utilisation inclus, EQS Group prendra en charge la configuration globale de EQS Integrity Line suivante dans la langue par défaut:

- la création de deux (2) tuiles supplémentaires d'admission sur le web non associées à un formulaire d'admission, comme la FAQ ou le contenu d'information;
- la configuration de trente-cinq (35) classifications utilisées pour catégoriser les signalements;
- configuration d'un maximum de quinze (15) conclusions personnalisées utilisées pour documenter les résultats des cas ou les mesures correctives;
- configuration d'un maximum de quinze (15) rôles d'utilisateur pour soutenir l'accès aux dossiers et la gestion des autorisations;
- la configuration d'un maximum de cinq (5) règles de sélection des cas pour soutenir le traitement ou l'escalade des exceptions en fonction du contenu des rapports;
- configuration d'un maximum de trois (3) workflow de travail pour refléter le processus de traitement de cas du client;
- configuration d'un maximum de deux (2) onglets de cas personnalisés pour soutenir la documentation de cas;
- la création d'un maximum de trois (3) modèles de messages, y compris des messages automatisés aux reporters, le cas échéant.

2.7. Formation

EQS Group offrira les séances de formation à distance suivantes pour EQS Integrity Line:

- 2.7.1. Formation à la configuration administrative. Deux (2) séances d'une durée maximale d'une (1) heure chacune pour les administrateurs/utilisateurs de puissance des clients couvrant les concepts de configuration de base et l'administration quotidienne, y compris les paramètres clés, la configuration d'admission, les concepts d'utilisateur/rôle et les meilleures pratiques de maintenance.
- 2.7.2. Formation des utilisateurs finaux. Deux (2) séances de formation des formateurs d'une durée maximale d'une (1) heure chacune pour les gestionnaires de cas clients et les parties prenantes concernées, couvrant la navigation, la gestion des flux de travail, le traitement des cas et les meilleures pratiques. L'objectif de ces séances est de permettre aux représentants désignés du client d'appuyer la formation interne et de la déployer auprès d'utilisateurs finaux plus larges.
- 2.7.3. Formation sur la fonctionnalité des rapports (1 séance). Une (1) séance de synthèse d'une durée maximale d'une (1) heure sur les capacités de rapport standard. Le client est responsable de la création de rapports personnalisés ou de tableaux de bord au-delà de la fonctionnalité standard du produit à moins d'inclure expressément via une Demande de Modification ou un accord écrit séparé.
- 2.7.4. EQS Group peut fournir des guides d'utilisation standard et du matériel de formation connexe, le cas échéant; Le client demeure responsable de tout contenu de formation spécifique au client, de ses procédures internes, des instructions spécifiques à chaque cas d'utilisation et de l'activation plus large de l'utilisateur final au sein de l'organisation du client.

Annexe 3

Implémentation de EQS Approvals

1. Objectif

EQS Group aidera le Client à mettre en œuvre et à configurer EQS Approvals pour permettre des processus d'approbation structurés, en exécutant les activités décrites dans la section Périmètre de la présente annexe. EQS Approvals permet aux utilisateurs de soumettre des demandes d'approbation, de suivre un processus décisionnel défini et de gérer les approbations au sein d'une application centralisée.

2. Périmètre

2.1. Configuration de référence

EQS Group configurera les paramètres de base EQS Approvals raisonnablement nécessaires pour activer le module acheté dans l'environnement client. La configuration de base de la présente annexe comprend les paramètres du système de base, la structure du module standard et les éléments de configuration standard décrits ci-dessous.

2.2. Traductions

Le client est responsable de la fourniture, du téléchargement et de la maintenance du contenu traduit et du texte localisé dans le système. EQS Group prendra en charge le téléchargement de dix (10) langues prises en charge pour les formulaires d'approbation.

2.3. Configuration d'Approvals

2.3.1. Formulaires

Le client peut tirer parti de tout modèle de formulaire d'approbation fourni par EQS. EQS Group prendra en charge:

- la création et la configuration de cinq (5) formulaires d'approbation personnalisés dans la langue par défaut préférée du client, en fonction des exigences et du contenu fournis par le client;
- Importation de langues de formulaire via le modèle Excel fourni par EQS pour jusqu'à dix (10) langues, lorsqu'il est pris en charge.
- Le client est responsable de la création de tout formulaire personnalisé supplémentaire au-delà de ce périmètre.

2.3.2. Flux de travail / Règles d'approbation

EQS Group formera le client sur les règles d'approbation et prendra en charge la configuration jusqu'à cinq (5) flux d'approbation et les modèles d'acheminement selon la conception convenue. Le client est responsable de créer des workflows, des rôles et des règles de routage supplémentaires au-delà de ce périmètre.

2.4. Formation

EQS Group offrira les sessions de formation à distance suivantes pour EQS Approvals:

- 2.4.1. Formation sur les configurations (2 séances). Deux (2) sessions d'une durée maximale d'une (1) heure chacune pour les administrateurs de clients/utilisateurs de puissance couvrant la configuration de base, la maintenance des formulaires et l'administration du workflow/règles d'approbation.
- 2.4.2. Formation de l'administrateur/utilisateur final (2 sessions). Deux (2) séances d'une durée maximale d'une (1) heure chacune portant sur la navigation, l'expérience de soumission, le traitement des flux de travail et les responsabilités en matière d'approbation et de traitement des cas.
- 2.4.3. Formation sur la fonctionnalité des rapports (1 séance). Une (1) séance de synthèse d'une durée maximale d'une (1) heure sur les capacités de rapport standard. Le client est responsable de la création de rapports personnalisés ou de tableaux de bord au-delà de la fonctionnalité standard du produit à moins d'inclure expressément via une Demande de Modification ou un accord écrit séparé.
- 2.4.4. EQS Group peut fournir des guides d'utilisation standard et du matériel de formation connexe, le cas échéant; Le client demeure responsable de tout contenu de formation spécifique au client, de ses procédures internes, des instructions spécifiques à chaque cas d'utilisation et de l'activation plus large de l'utilisateur final au sein de l'organisation du client.

Annexe 4

Implémentation de EQS Politiques

1. Objectif

EQS Group aidera le Client à mettre en œuvre et à configurer le module EQS Politiques afin de permettre la création, la gestion, la certification/attestation centralisée et le processus de diffusion, en exécutant les activités décrites dans la section Périmètre de la présente annexe.

2. Périmètre

2.1. Configuration de référence

EQS Group configurera les paramètres de base EQS Politiques raisonnablement nécessaires pour activer le module acheté dans l'environnement client. La configuration de base de la présente annexe comprend les paramètres du système de base, la structure du module standard et les éléments de configuration standard décrits ci-dessous.

2.2. Configuration des politiques

EQS Group aidera le Client à configurer la structure du module Politiques, y compris:

- Dossier général/structure de catégorie pour l'organisation des politiques et la création de 5 dossiers/catégories de politiques
- Définition du public cible (p. ex. groupes/filtres)
- Paramètres de certification et d'attestation (p. ex., types de reconnaissance et de certification)
- Un processus standard d'approbation des politiques (lorsque pris en charge)
- Jusqu'à 5 variantes de flux de travail d'approbation des politiques prises en charge/configurées

2.3. Migration de contenu politique et archivage (dirigé par les clients)

Le client est responsable de l'importation des politiques existantes et des versions historiques/archivées dans le système. EQS Group fournira des conseils sur la structure et la catégorisation recommandées pour appuyer la recherche. Toute transformation de contenu, réécriture ou nettoyage de données à grande échelle relève de la responsabilité du Client, sauf inclusion expresse via une Demande de Modification.

2.4. Formation

EQS Group offrira les sessions de formation à distance suivantes pour EQS Politiques:

- 2.4.1. Formation à la configuration et à l'administration: une (1) séance de vue d'ensemble d'une (1) heure sur la configuration des politiques, la structure des dossiers/catégories, le flux de travail d'approbation, le ciblage, les paramètres de certification et les notifications.
- 2.4.2. Formation au reporting et au suivi : Une (1) session de présentation d'une durée maximale d'une (1) heure portant sur le suivi de la diffusion des politiques, le statut des accusés de réception/certifications, ainsi que les fonctionnalités de reporting de base.
- 2.4.3. EQS Group peut fournir des guides d'utilisation standard et du matériel de formation connexe, le cas échéant; Le client demeure responsable de tout contenu de formation spécifique au client, de ses procédures internes, des instructions spécifiques à chaque cas d'utilisation et de l'activation plus large de l'utilisateur final au sein de l'organisation du client.

Annexe 5

Implémentation de EQS Third Parties

1. Objectif

EQS Group aidera le Client à mettre en œuvre et à configurer le module EQS Third Parties afin de permettre une approche structurée et axée sur les risques à l'égard de l'embarquement de tiers, de la classification des risques, de l'évaluation et du suivi continu, en exécutant les activités décrites dans la section Périmètre de la présente annexe.

2. Périmètre

2.1. Configuration de référence

EQS Group configurera les paramètres fondamentaux EQS Third Parties raisonnablement nécessaires pour activer le module acheté dans l'environnement du client. La configuration de base de la présente annexe comprend les paramètres du système de base, la structure du module standard et les éléments de configuration standard décrits ci-dessous.

2.2. Configuration de Third Parties

EQS Group prendra en charge la configuration du module Third-Parties conformément à la conception convenue et aux limites du périmètre ci-dessous:

- la configuration du cadre d'évaluation des risques des tiers de base, y compris les éléments de notation qualitatifs et quantitatifs, les facteurs de risque et la logique de notation utilisée pour évaluer et classer les tiers;
- la configuration d'au plus vingt (20) risques et vingt (20) classifications des risques;
- configuration d'un maximum de trois (3) questionnaires personnalisés. Le client peut tirer parti de tout modèle de formulaire de tiers fourni par EQS;
- un (1) atelier pour aider le client à créer des modèles de risque et d'atténuation.

2.3. Contenu de tiers

Données du client et préparation au contenu. Le client est chargé de préparer et d'importer les données de tiers (y compris les attributs requis et la documentation à l'appui) et de fournir le contenu requis (par exemple, les critères de risque, les questions d'évaluation, les seuils, les règles de travail) en format EQS Group spécifié et dans les délais convenus. EQS Group fournira des conseils et des pratiques exemplaires en ce qui concerne la structure et la disponibilité des données.

2.4. Add-on facultatif: Screening

L'activation du module Screening, si acheté, peut être effectuée après l'achèvement de la configuration de base de Third-Parties et n'est pas inclus à moins d'être expressément acheté et inclus via l'annexe add-on ou une Demande de Modification.

2.5. Formation

EQS Group offrira les sessions de formation à distance suivantes aux administrateurs clients / utilisateurs clés:

- 2.5.1. Formation à l'administration et à la configuration de Third-Parties. Une (1) session d'une durée maximale d'une (1) heure couvrant l'administration du module de base, la configuration de l'importation et la création des tiers, la configuration du questionnaire et les concepts de cadre d'évaluation des risques.
- 2.5.2. Formation au screening, aux évaluations et aux workflows. Une (1) session d'une durée maximale d'une (1) heure couvrant les fonctionnalités de screening, lorsqu'elles ont été souscrites, ainsi que le traitement des évaluations, la diffusion des questionnaires, les workflows de revue et les concepts de suivi continu.
- 2.5.3. Formation sur la fonctionnalité des rapports. Une (1) séance d'aperçu d'une durée maximale d'une (1) heure portant sur les capacités normalisées de rapport pour les dossiers, les évaluations et les activités de surveillance de tiers. Le client est responsable de la création de rapports personnalisés ou de tableaux de bord au-delà de la fonctionnalité standard du produit à moins d'inclure expressément via une Demande de Modification ou un accord écrit séparé.
- 2.5.4. EQS Group peut fournir des guides d'utilisation standard et du matériel de formation connexe, le cas échéant; Le client demeure responsable de tout contenu de formation spécifique au client, de ses procédures internes, des instructions spécifiques à chaque cas d'utilisation et de l'activation plus large de l'utilisateur final au sein de l'organisation du client.

Annexe 6

Implémentation de EQS Campaigns

1. Objectif

Le module EQS Campaigns permet aux clients de distribuer et de surveiller les mesures de conformité, telles que les attestations de politique et les tâches des déclarations/questionnaire, grâce à un workflow de campagne centralisé avec ciblage des destinataires, programmation, notifications, suivi d'achèvement et rapports.

2. Périmètre

- 2.1. EQS Group configurera un cas d'utilisation unique pour les campagnes dans l'environnement client. Le cas d'utilisation des campagnes est un scénario unique de campagne de conformité de bout en bout pour un public défini et un type d'élément d'action défini, depuis la configuration de la campagne jusqu'au kickoff, la participation des bénéficiaires, le suivi de l'achèvement et les rapports, et comprend la configuration nécessaire pour soutenir ce flux, comme aligné pendant la découverte/conception.

Cas d'utilisation aux fins de la présente annexe:

- Configuration de base de la campagne: configuration de base de la meilleure pratique des paramètres de base des campagnes nécessaires pour soutenir le cas d'utilisation, y compris les paramètres de base recommandés alignés pendant la découverte/conception.
- Configuration d'un élément d'action: configuration d'un (1) scénario d'action de campagne, y compris le soutien d'un (1) élément d'action lié à la politique, le cas échéant pour le module Politiques acheté, et/ou d'un (1) élément d'action du questionnaire, le cas échéant pour le module Approbations acheté.
- Cible du bénéficiaire: configuration d'un (1) public cible / groupe bénéficiaire pour la campagne Use Case.
- Distribution et calendrier: configuration d'un (1) calendrier de distribution de campagne, y compris le calendrier de lancement, la date d'échéance et les paramètres de rappel pour le cas d'utilisation.
- Notifications: configuration des modèles de notification de campagne standard et des paramètres utilisés pour les communications de lancement de campagne et de rappel pour le cas d'utilisation.
- Démonstration de rapports: démonstration du suivi standard de l'achèvement de la campagne et des rapports disponibles pour le cas d'utilisation.

2.2. Dépendances et préparation au contenu

Le client est chargé de préparer et de tenir à jour le contenu, les données du destinataire et tous les formulaires, politiques, questionnaires, traductions et critères d'audience connexes requis pour le cas d'utilisation des campagnes. Lorsque des campagnes sont utilisées avec EQS Approvals et/ou EQS Policies, le formulaire de demande, le questionnaire ou le contenu de la politique applicable doit être disponible et suffisamment finalisé pour soutenir la configuration et les essais de la campagne. EQS Group fournira des conseils et des pratiques exemplaires en ce qui concerne la mise en place, la préparation au kickoff et l'administration des campagnes.

Annexe 7

Activation technique – DataSync, SSO, et domaine de messagerie personnalisé

1. Objectif

DataSync, Single Sign-On (“SSO”) et, le cas échéant, Custom Email Domain permettent au Client de prendre en charge la fourniture par l'utilisateur, l'authentification et certains éléments de configuration technique contrôlés par le client nécessaires à l'utilisation des modules EQS Compliance Cockpit. Cette annexe décrit le Services Professionnels EQS Group limité fournira pour soutenir la planification et l'implémentation du Client de DataSync, SSO, et, le cas échéant, EQS Approvals et/ou EQS Policies, la configuration d'un domaine de messagerie personnalisé appartenant au client pour les e-mails d'Integrity Hub.

2. Périmètre

2.1. Méthode d'exécution

EQS Group fournira jusqu'à deux (2) ateliers structurés (jusqu'à une (1) heure chacun) à distance pour soutenir la planification et l'activation de DataSync et SSO:

Atelier 1 – Aperçu et exigences DataSync + SSO

EQS Group:

- examiner les méthodes DataSync soutenues dans le cadre de la présente annexe;
- évaluer les prérequis SSO et l'approche recommandée basée sur le fournisseur d'identité / système source client et la stratégie de fourniture des utilisateurs;
- confirmer les attributs d'utilisateur requis, les attentes en matière de charge utile du SCIM (selon le cas) et la propriété/responsabilité;
- répondre aux questions initiales et confirmer les prochaines étapes pour la configuration dirigée par le client.

Atelier 2 – Questions-réponses / Support au dépannage et à la validation

EQS Group devra :

- l'évaluation de l'état d'avancement du client et des questions relatives à la configuration dirigée par le client;
- fournir des conseils de dépannage pour les problèmes de configuration communs (p. ex., cartographie des attributs, formatage, étapes de validation, dépendances de configuration SSO);
- confirmer l'état de préparation à la validation du client et à la planification des coupures (selon le cas).

2.2. Domaine de messagerie personnalisé (le cas échéant)

- Lorsqu'il est pris en charge par le module acheté et activé pour le client, EQS Group fournira des conseils d'activation pour soutenir la configuration du client d'un domaine de messagerie personnalisé appartenant au client pour les courriels Integrity Hub liés à EQS Approvals et/ou EQS Policies. L'appui se limite à l'examen préalable, aux conseils sur l'approche de configuration requise et à l'assistance en matière de validation et de dépannage pendant les ateliers visés par la présente annexe. Le client est responsable de la propriété du domaine, des changements d'authentification DNS et de courrier, des approbations internes de TI/sécurité, et de toutes les configurations ou modifications requises sur les systèmes contrôlés par le client ou avec les fournisseurs contrôlés par le client. Le support EQS Group se limite au guidage et à la validation dans les capacités standard du produit. L'exécution par EQS de changements de domaine, de DNS ou d'infrastructure de courrier contrôlés par le client n'est pas incluse.

2.3. Méthodes soutenues / Limites du périmètre

- Le support DataSync est limité à l'ingestion de fichiers plats basés sur le SCIM et le SFTP (livraison manuelle ou prévue de fichiers);
- Le support SSO se limite aux conseils d'activation, à l'examen préalable, au support de validation de configuration et aux conseils de dépannage pour la configuration conduite par le client.

Les méthodes supplémentaires, les intégrations personnalisées, les approches non standard ou les activités de construction dirigées par EQS ne sont pas incluses dans la présente annexe et peuvent nécessiter une Demande de Modification ou une entente écrite distincte.

2.4. Responsabilités/dépendances du client

Le client est responsable de toutes les activités d'implémentation DataSync et SSO, y compris:

- fournir les ressources informatiques et les propriétaires techniques appropriés pour la fourniture d'identité, d'authentification et de ressources humaines/utilisateurs;
- confirmer le ou les systèmes sources d'enregistrement, le fournisseur d'identité et la stratégie d'identification/authentification;
- préparer et tenir à jour les données sur les RH et les utilisateurs, y compris les attributs requis et l'information liée à l'accès;

- compléter la configuration sur les systèmes contrôlés par le client (p. ex., plate-forme IdP/SSO, HRIS, configuration SCIM, livraison SFTP, approbations réseau/sécurité);
- si le client choisit DataSync basé sur SFTP: fourniture, hébergement, sécurisation et entretien d'un serveur SFTP contrôlé par le client et/ou d'un mécanisme de livraison de fichiers, y compris toutes les approbations de réseau/sécurité et les identifiants/configurations nécessaires au transfert de fichiers; et
- l'exécution de tests et la validation de l'authentification utilisateur, la fourniture, et les mises à jour d'attributs dans l'environnement du Client.

2.5. Exclusions/non comprises

Sont exclus de la présente annexe:

- la construction ou l'implémentation de connecteurs SCIM, de pipelines SFTP, d'intégrations SSO, de scripts personnalisés ou d'outils tiers;
- la fourniture, l'hébergement, l'exploitation ou la gestion d'un serveur ou d'un terminal SFTP pour le client;
- développement personnalisé, transformation de données, ou logique de cartographie sur mesure au-delà des directives standard;
- la gestion complète des projets d'intégration de bout en bout au-delà des ateliers;
- la surveillance continue, le soutien opérationnel ou le dépannage au-delà des ateliers ou du périmètre défini; ou
- l'appui à la coordination des fournisseurs tiers au-delà des directives raisonnables lors des sessions prévues.