

EQS Compliance Cockpit: Description of Services – Guided Premium Implementation

This Description of Services (“DOS”) applies to Customers that have purchased the Guided Premium 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 Guided Premium Implementation package, including the scope of services, 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 combination of structured discovery/design sessions, EQS-led configuration of a Primary Use Case, as defined in the applicable Annex(es), and a series of workshops tailored to Customer’s implementation needs. EQS Group will also provide access to step-by-step guides and knowledge base articles to support Customer throughout the engagement.

Guided Premium Implementation follows a co-delivery approach between EQS Group and Customer. EQS Group will perform the in-scope configuration, 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, user readiness, testing, and completion of all customer-owned activities necessary to support implementation and Go-Live.

EQS Compliance Cockpit: Descripción de los Servicios – Implementación Guided Premium

La presente Descripción de los Servicios («DOS») se aplica a los Clientes que han comprado el Servicio de Implementación Guided Premium. Este DOS forma parte integral del Contrato entre Cliente y EQS Group. Los términos capitalizados utilizados, pero no definidos en este DOS, se definen en el Contrato entre Cliente y EQS Group. En caso de conflicto entre este DOS y el Contrato, el DOS prevalecerá.

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

1. Objetivo

El objetivo de este DOS es describir los Servicios Profesionales (“Servicios Profesionales”) que EQS Group proporcionará al Cliente bajo el paquete de Implementación Guided Premium, incluyendo el alcance de los servicios, plazo estimado y las responsabilidades de cada parte.

2. Alcance del Proyecto

EQS Group proporcionará servicios de implementación remota para las soluciones adquiridas por el Cliente mediante una combinación de sesiones estructuradas de descubrimiento/diseño, configuración dirigida por EQS de un Caso de Uso Principal, según se define en los Anexos aplicables, y una serie de talleres adaptados a las necesidades de implementación del Cliente. EQS también proporcionará acceso a guías paso a paso y artículos de la base de conocimiento para apoyar al Cliente durante toda la prestación.

La implementación Guided Premium sigue un enfoque de co-entrega entre EQS Group y el Cliente. EQS Group realizará las actividades de configuración, habilitación y asesoramiento descritas expresamente en este DOS y en los Anexos aplicables. El Cliente seguirá siendo responsable de la participación puntual, la toma de decisiones de negocio, la preparación de la información requerida, la preparación de los usuarios, las pruebas y la finalización de todas las actividades bajo su responsabilidad necesarias para la implementación y el Go-Live.

The timeline for completion of the Professional Services will vary based on Customer responsiveness, the modules being implemented, and the agreed delivery cadence, but is typically 8-12 weeks per module from the kickoff date. 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, and communication channels. EQS Group will also review the Guided Premium Implementation approach, establish the delivery cadence, and review prerequisites, assumptions, and Customer inputs required for delivery.

2.2. Discovery and design

One (1) structured discovery/design session per purchased module, of up to one (1) hour, to confirm the Primary Use Case, success criteria, and implementation approach. Where multiple modules are purchased, EQS Group may combine discovery/design across modules where practical (e. g., Policies and Campaigns) to streamline delivery. The Parties will document and confirm the Primary Use Case and success criteria during discovery/design, and EQS Group will commence configuration of the Primary Use Case upon Customer's confirmation.

2.3. Configuration (Primary Use Case)

EQS Group will provision the purchased module(s) with an initial baseline configuration based on standard system defaults and embedded best-practice settings. EQS Group will then configure the Primary Use Case per purchased module within the boundaries defined in the applicable Annex(es). Customer is responsible for any additional configuration, customization, or changes outside the defined scope.

2.4. Workshops

A series of structured workshops (the number and content vary based on the module(s) purchased, as set out in the Annexes) led by EQS Group to guide and enable Customer through configuration decisions, setup activities, and operational readiness. Workshops are typically delivered weekly; the expected number of workshops will be confirmed during kickoff based on purchased modules and the defined Primary Use Case(s).

El plazo para completar los Servicios Profesionales variará en función de la capacidad de respuesta del Cliente, los módulos que se implementen y la cadencia de entrega acordada, pero normalmente será de 8 a 12 semanas por módulo desde la fecha de kickoff. EQS Group realizará esfuerzos comercialmente razonables para atender solicitudes de plazos acelerados; sin embargo, EQS Group no garantiza el soporte de un cronograma acelerado.

Los Servicios Profesionales incluyen las siguientes actividades dentro del alcance:

2.1. Kickoff

Una reunión de kickoff entre EQS Group y el Cliente para confirmar los objetivos del proyecto, las partes interesadas y los canales de comunicación. EQS Group también revisará el enfoque de implementación Guided Premium, establecerá la cadencia de entrega y revisará los prerequisites, supuestos e información del Cliente necesarios para la prestación.

2.2. Descubrimiento y Diseño

Una (1) sesión estructurada de descubrimiento/diseño por módulo adquirido, de hasta una (1) hora, para confirmar el Caso de Uso Principal, los criterios de éxito y el enfoque de implementación. Cuando se adquieren varios módulos, EQS Group podrá combinar el descubrimiento/diseño entre módulos donde resulte práctico (por ejemplo, Políticas y Campañas) para simplificar la entrega. Las Partes documentarán y confirmarán el Caso de Uso Principal y los criterios de éxito durante el descubrimiento/diseño, y EQS Group comenzará la configuración del Caso de Uso Principal tras la confirmación del Cliente.

2.3. Configuración (Caso de Uso Principal)

EQS provisionará el/los módulo(s) adquirido(s) con una configuración inicial de referencia basada en los valores predeterminados estándar del sistema y ajustes de mejores prácticas integrados. EQS configurará el Caso de Uso Principal por módulo adquirido dentro de los límites definidos en los Anexos aplicables. El Cliente es responsable de cualquier configuración adicional, personalización o cambios fuera del alcance definido.

2.4. Talleres

Una serie de talleres estructurados (el número y el contenido varían según los módulos adquiridos, según se establece en los Anexos) dirigidos por EQS para orientar y habilitar al Cliente en las decisiones de configuración, actividades de configuración y preparación operativa. Los talleres suelen impartirse con una cadencia semanal; el número previsto de talleres se confirmará durante el kickoff sobre la base de los módulos adquiridos y el/los Caso(s) de Uso Principal(es) definido(s).

Workshops are structured sessions intended to (i) review and demonstrate the Primary Use Case configuration completed by EQS Group, (ii) train Customer's administrators on how to extend configuration, and (iii) confirm next steps and customer-led configuration activities between sessions.

Due to the interactive nature of the content and required Customer engagement, workshops may not be split into multiple shorter sessions. EQS Group recommends workshops occur at least once per week for consecutive weeks on a pre-arranged timeslot to maintain momentum and support timely completion.

Customer is encouraged to review available enablement resources (including training materials, webinars, and support portal content) in advance of sessions to facilitate productive discussion and informed configuration decisions.

Customer will be responsible for completing configuration activities between sessions ("homework"), including additional workflows, forms, rules, settings, content, and other configuration items outside of the Primary Use Case scope. EQS Group will provide guidance and review checkpoints during workshops to address questions and validate progress.

2.5. Testing and User Acceptance Testing ("UAT") checkpoint

EQS Group will support Customer's testing activities, including a structured UAT checkpoint to review test outcomes, determine any in-scope updates to the Primary Use Case configuration (as applicable and further defined in this DOS and the Annex(es)), and confirm Go-Live readiness.

2.6. Closeout, Handoff, and Hypercare

EQS Group will support a project closeout session, formal handoff to Support/Customer Success, and a post-Go-Live hypercare period of two (2) 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 described in this DOS apply only to activities

Los talleres son sesiones estructuradas destinadas a (i) revisar y demostrar la configuración del Caso de Uso Principal completada por EQS Group, (ii) formar a los administradores del Cliente sobre cómo ampliar la configuración, y (iii) confirmar los siguientes pasos y las actividades de configuración dirigidas por el Cliente entre sesiones.

Debido a la naturaleza interactiva del contenido y al compromiso requerido del Cliente, los talleres no podrán dividirse en varias sesiones más cortas. EQS Group recomienda que los talleres se realicen al menos una vez por semana durante semanas consecutivas en un horario preestablecido para mantener el impulso y apoyar la finalización puntual.

El Cliente debe revisar los recursos de habilitación disponibles (incluidos los materiales de formación, webinars y el contenido del portal de soporte) antes de las sesiones para facilitar una conversación productiva y decisiones de configuración informadas.

El Cliente será responsable de completar las actividades de configuración entre sesiones («tareas de seguimiento»), incluyendo flujos de trabajo adicionales, formularios, reglas, ajustes, contenidos y otros elementos de configuración fuera del alcance del Caso de Uso Principal. EQS Group proporcionará orientación y puntos de control de revisión durante los talleres para abordar las preguntas y validar los progresos.

2.5. Punto de control de Pruebas y Pruebas de Aceptación por parte de los Usuarios ("UAT")

EQS Group dará soporte a las actividades de prueba del Cliente, incluyendo un punto de control UAT estructurado para revisar los resultados de las pruebas, determinar cualquier actualización dentro del alcance a la configuración del Caso de Uso Principal (según corresponda y se define adicionalmente en este DOS y los Anexos), y confirmar la preparación para el Go-Live.

2.6. Cierre, Traspaso e Hypercare

EQS dará soporte a una sesión de cierre del proyecto, el traspaso formal a Support/Customer Success y un período de Hypercare posterior al Go-Live de dos (2) semanas que comenzará en la fecha de Go-Live del Cliente. El Hypercare consiste en un período de estabilización posterior al Go-Live y limitado en el tiempo, destinado al triaje de incidencias dentro del alcance y al soporte de transición. El Hypercare no incluye nuevo alcance, talleres/sesiones de formación adicionales, configuración ampliada ni servicios fuera del alcance de este DOS.

3. Actividades y Resultados

La implementación de los EQS Cloud Services puede formar parte de un programa más amplio del Cliente que incluya trabajos no relacionados con los EQS Cloud Services. Los Servicios Profesionales descritos en

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.

este DOS se aplican únicamente a las actividades directamente relacionadas con la implementación de los EQS Cloud Services adquiridos por el Cliente, tal y como se detalla adicionalmente en los Anexos aplicables, salvo que se indique expresamente lo contrario.

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

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

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.

Definiciones RACI

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

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

Roles and Responsibilities (RACI)

Funciones y Responsabilidades (RACI)

Phase	Activity/Deliverable	EQS Group	Customer
Project Kickoff			
Kickoff	Kick-off Call	R	C
Discovery & Design	Discovery & Design	Discovery & Design	Discovery & Design
Discovery	Discovery/Design Session(s)	R	A/C
Core enablement			
Support	Delivery cadence, workshop facilitation, and guidance	R	C
Support	Training for each module	R	I
Module Implementation			
Configure	Primary Use Case Configuration	R	A/C
Configure	Additional configuration (Customer-led)	C	R/A
DataSync + SSO	DataSync + SSO	DataSync + SSO	DataSync + SSO
Configure	Define Requirements & Prerequisites	R	R/A
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
Testing			
Test	Integration Testing (if applicable)	C	R/A
Test	User Testing (UAT execution)	C	R/A
Test	UAT Checkpoint	R	R/A
Go-Live & Closeout			
Go Live	Go-Live preparation	C	R/A
Go Live	Readiness Call	R	A/C
Go Live	Go-Live	C	R/A
Go Live	Project Closeout, Handoff to Support/CSM, and Hypercare (defined period)	R	C

Fase	Actividad/Entregable	EQS Group	Cliente
------	----------------------	-----------	---------

Kickoff del proyecto			
Kickoff	Llamada Kickoff	R	C
Descubrimiento y diseño			
Descubrimiento	Sesión(es) de descubrimiento/diseño	R	A/C
Habilitación principal			
Soporte	Cadencia de entrega, facilitación de talleres y orientación	R	C
Soporte	Formación para cada módulo	R	I
Implementación del módulo			
Configuración	Configuración de Caso de Uso Principal	R	A/C
Configuración	Configuración adicional (dirigida por el Cliente)	C	R/A
DataSync + SSO			
Configuración	Definir requisitos y prerequisites	R	R/A
Configuración	Configuración de SSO y DataSync	C	R
Configuración	Soporte de resolución de problemas	R	R/A
Configuración	Actividades de preparación dirigidas por el Cliente (por ejemplo, identidades, atributos, miembros de grupo, validación de acceso)	C	R/A
Pruebas			
Prueba	Pruebas de integración (si corresponde)	C	R/A
Prueba	Pruebas de usuario (ejecución de UAT)	C	R/A
Prueba	Punto de control UAT	R	R/A
Go-Live y cierre			
Go-Live	Preparación previa al Go-Live	C	R/A
Go-Live	Llamada de preparación	R	A/C
Go-Live	Go-Live	C	R/A
Go-Live	Cierre del proyecto, traspaso a Support/CSM e Hypercare (periodo definido)	R	C

EQS Group will incorporate up to two (2) rounds of Customer-requested configuration updates to the Primary Use Case during the Configure and Test phases, based on Customer review of the in-scope configuration in the applicable non-production environment. A “round” means a consolidated set of Customer feedback provided at one time following EQS Group’s delivery of updated configuration for review. Requests for additional changes beyond the included rounds, or changes requested after Customer sign-off or completion of the UAT checkpoint/readiness review, 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.

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

EQS Group incorporará hasta dos (2) rondas de actualizaciones de configuración solicitadas por el Cliente al Caso de Uso Principal durante las fases de Configuración y Prueba, sobre la base de la revisión del Cliente de la configuración dentro del alcance en el entorno de no producción aplicable. Una «ronda» significa un conjunto consolidado de comentarios del Cliente proporcionados en un momento determinado tras la entrega por parte de EQS Group de la configuración actualizada para su revisión. Las solicitudes de cambios adicionales más allá de las rondas incluidas, o los cambios solicitados después de la validación del Cliente o la finalización de la revisión del punto de control UAT, podrán requerir una Solicitud de Cambio y podrán resultar en un ajuste a las tarifas y/o el cronograma. Si se requieren actualizaciones adicionales debido a un error de EQS Group, EQS Group corregirá dichos errores sin coste adicional.

4. Responsabilidades del Cliente

El Cliente se compromete a cooperar plenamente y de buena fe con EQS Group, en particular respecto de los plazos y condiciones acordados entre las Partes. La correcta prestación de los Servicios Profesionales depende de la participación activa del Cliente y de la

timely completion of prerequisites, participation in sessions, and completion of customer-led configuration activities between sessions. As a central requirement under this DOS, Customer shall:

- 4.1.** define its business requirements, Primary Use Case priorities, 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 a structured checkpoint 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 and subject matter experts for workshops, decision-making, and issue resolution;
- 4.4.** provide all information, requirements, and 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;
- 4.6.** review user guides, webinars, and other training materials made available via the support portal prior to workshops, as applicable;
- 4.7.** participate in the kickoff with appropriate resources and ensure attendance of key stakeholders required for decision-making;
- 4.8.** attend and actively participate in all scheduled Discovery & Design sessions and workshops, and complete prerequisites and follow-up actions where identified;

finalización puntual de los prerequisites, la asistencia a las sesiones y la realización de las actividades de configuración dirigidas por el Cliente entre sesiones. Como requisito fundamental en virtud de este DOS, el Cliente deberá:

- 4.1.** definir sus requisitos de negocio, las prioridades del Caso de Uso Principal y los criterios de éxito para cada módulo adquirido, y ejecutar pruebas y pruebas de aceptación de usuarios («UAT») para la configuración dentro del alcance; EQS Group proporcionará orientación y un punto de control estructurado para revisar los resultados, pero el Cliente conserva la responsabilidad de la validación final de que la configuración respalda el uso de negocio previsto del Cliente;
- 4.2.** ser responsable de la configuración de usuarios, funciones de usuario, permisos y controles de acceso a menos que se indique expresamente en este DOS; EQS Group podrá proporcionar orientación y mejores prácticas relacionadas con la configuración dentro del alcance, pero el Cliente conserva la responsabilidad de las decisiones de administración de usuarios y la gestión de acceso en curso;
- 4.3.** designar un responsable del proyecto del Cliente (o gestor de proyectos) y garantizar la participación puntual de las partes interesadas del Cliente y expertos en la materia para talleres, toma de decisiones y resolución de incidencias;
- 4.4.** proporcionar toda la información, requisitos y datos que resulten razonablemente necesarios para garantizar que EQS Group disponga de la información necesaria para prestar los Servicios Profesionales, en el formato especificado por EQS Group y dentro de los plazos acordados;
- 4.5.** proporcionar acceso oportuno a los expertos de negocio y técnicos del Cliente para resolver problemas y apoyar decisiones de implementación relacionadas con las aplicaciones de EQS Group;
- 4.6.** revisar las guías de usuario, webinars y otros materiales de formación disponibles a través del portal de soporte antes de los talleres, cuando corresponda;
- 4.7.** participar en el kickoff con los recursos adecuados y garantizar la asistencia de las partes interesadas clave necesarias para la toma de decisiones;
- 4.8.** asistir y participar activamente en todas las sesiones de descubrimiento/diseño y talleres programados, y completar los prerequisites y acciones de seguimiento que se identifiquen;

4.9. complete customer-led configuration activities in Customer's environment, including configuration and management of Customer-side technical components, identity provider settings, source systems, third-party systems, and configuration or content outside of the Primary Use Case configured by EQS Group, as defined in this DOS and the applicable Annex(es);

4.10. perform testing activities (including UAT), document test results, and provide timely feedback and approvals required to support Go-Live readiness;

4.11. manage rollout activities for Customer's organization, including change management and training of Customer's end users;

4.12. make (and timely communicate) all decisions, approvals, and sign-offs reasonably required to ensure the Professional Services are delivered efficiently and in accordance with the agreed timeline;

4.13. provide any required translations and localized content, where applicable (unless otherwise expressly included in the applicable Annex(es));

4.14. permit or procure that EQS Group shall have access to Customer's premises (if applicable), and provide the necessary information and documentation as well as access to systems, computer facilities, and/or test instances of systems to be integrated; and

4.15. use commercially reasonable efforts to assist EQS Group in all other ways reasonably required for delivery of the Professional Services.

4.9. completar las actividades de configuración lideradas por el Cliente en el entorno del Cliente, incluida la configuración y gestión de componentes técnicos del Cliente, configuración del proveedor de identidad, sistemas fuente, sistemas de terceros, y configuración o contenido fuera del Caso de Uso Principal configurado por EQS Group, tal y como se define en este DOS y en los Anexos aplicables;

4.10. realizar actividades de prueba (incluidos los UAT), documentar los resultados de las pruebas y proporcionar información y aprobaciones oportunas necesarias para apoyar la preparación para el Go-Live;

4.11. gestionar las actividades de despliegue para la organización del Cliente, incluyendo la gestión del cambio y la formación de los usuarios finales del Cliente;

4.12. tomar (y comunicar oportunamente) todas las decisiones, aprobaciones y validaciones que resulten razonablemente necesarias para garantizar que los Servicios Profesionales se presten de manera eficiente y de conformidad con el cronograma acordado;

4.13. proporcionar cualquier traducción necesaria y contenido localizado, cuando proceda (a menos que se incluya expresamente en los anexos aplicables);

4.14. permitir o asegurarse de que EQS Group tenga acceso a las instalaciones del Cliente (cuando corresponda), y proporcionar la información y documentación necesarias, así como acceso a sistemas, recursos informáticos y/o entornos de prueba de los sistemas que deban integrarse; y

4.15. realizar esfuerzos comercialmente razonables para ayudar a EQS Group en cualquier otro aspecto razonablemente necesario para la prestación de los Servicios Profesionales.

Failure to meet responsibilities

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

Incumplimiento de responsabilidades

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

5. EQS Group Responsibilities

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

- 5.1. confirm Customer's access to Customer's environment and the support portal, and communicate required prerequisites for delivery;
- 5.2. provide a Project Team (including an Implementation Manager) 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 sending invitations for discovery/design sessions and workshops;
- 5.4. EQS Group will 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

- 6.1. At any time during performance of the Professional Services, Customer may request, or EQS Group may recommend, a change to the scope, Primary Use Case, deliverables, timeline, assumptions, responsibilities, or other terms of this DOS (each, a "Change Request"). Such Change Request shall follow the procedure set out below:
- 6.2. The requesting party will submit the Change Request in writing to the other party, describing the requested change in reasonable detail.
- 6.3. The other party will assess the Change Request and provide a written impact assessment, which may include adjustments to scope, timeline, and/or fees.
- 6.4. EQS Group will have no obligation to perform work associated with a Change Request unless and until the Parties agree to the Change Request in writing.

5. Responsabilidades de EQS Group

EQS Group prestará los Servicios Profesionales de conformidad con este DOS y los Anexos aplicables. EQS Group:

- 5.1. confirmará el acceso del Cliente a su entorno y al portal de soporte, y comunicará los prerequisites necesarios para la prestación de los servicios;
- 5.2. proporcionará un equipo de proyecto (incluido un Gestor de Implementación) para liderar la prestación de los Servicios Profesionales y actuar como punto de contacto principal del Cliente durante la prestación de los servicios;
- 5.3. programará y facilitará reuniones y coordinará la cadencia de entrega acordada mutuamente, incluido el envío de invitaciones a los talleres y sesiones de descubrimiento/diseño;
- 5.4. llevará a cabo actividades de configuración y habilitación dentro del alcance y los límites definidos en este DOS y en los Anexos aplicables. Cualquier servicio fuera del alcance se gestionará mediante el Proceso de Solicitud de Cambio.

6. Proceso de Solicitud de Cambio

- 6.1. En cualquier momento durante la prestación de los Servicios Profesionales, el Cliente podrá solicitar, o EQS Group podrá recomendar, un cambio en el alcance, Caso de Uso Principal, entregables, cronograma, supuestos, responsabilidades u otros términos de este DOS (cada uno, una «Solicitud de Cambio»). Dicha Solicitud de Cambio seguirá el procedimiento indicado a continuación:
- 6.2. La parte solicitante presentará la Solicitud de Cambio por escrito a la otra parte, describiendo el cambio solicitado con un nivel de detalle razonable.
- 6.3. La otra parte evaluará la Solicitud de Cambio y proporcionará una evaluación de impacto por escrito, que podrá incluir ajustes en el alcance, el cronograma y/o las tarifas.
- 6.4. EQS Group no tendrá obligación de realizar ningún trabajo asociado con una Solicitud de Cambio salvo que las Partes acuerden dicha Solicitud de Cambio por escrito.

6.5. Unless and until a Change Request is executed, EQS Group will continue to perform the Professional Services in accordance with this DOS.

6.5. Salvo que y hasta que se formalice una Solicitud de Cambio, EQS Group continuará prestando los Servicios Profesionales de conformidad con este DOS.

7. Acceptance Procedure

7.1. The Professional Services will be deemed complete when EQS Group has: (i) conducted the kickoff, (ii) completed the discovery/design session(s) and documented the confirmed Primary Use Case, (iii) configured the Primary Use Case, (iv) conducted the scheduled workshops included in the Professional Services, (v) facilitated the UAT checkpoint / readiness review.

7.2. Customer acceptance will be deemed to have occurred upon the earliest of: (i) Customer's written confirmation that the Primary Use Case and related deliverables described in Section 7.1 are complete; (ii) Customer's Go-Live or production use of the configured Primary Use Case (other than for testing); or (iii) ten (10) business days after EQS Group's written notice that the items in Section 7.1 are complete, unless Customer provides written notice describing a material non-conformance with the scope expressly defined in this DOS and the applicable Annex(es).

7.3. Minor defects or configuration items outside the expressly defined scope (including configuration outside of the Primary Use Case) will not delay acceptance and may be addressed through Customer-led configuration, Support processes, or Change Request, as applicable.

7. 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 lead to changes in the timeline, scope and/or increases in price and will be addressed through the Change Request process.

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

7. Procedimiento de Aceptación

7.1. Los Servicios Profesionales se considerarán completos cuando EQS Group haya: (i) realizado el kickoff, (ii) completado la(s) sesión(es) de descubrimiento/diseño y documentado el Caso de Uso Principal confirmado, (iii) configurado el Caso de Uso Principal, (iv) realizado los talleres programados incluidos en los Servicios Profesionales, (v) facilitado el punto de control UAT / validación de preparación.

7.2. La aceptación por parte del Cliente se considerará producida en la primera de las siguientes circunstancias: (i) confirmación escrita del Cliente de que el Caso de Uso Principal y los entregables relacionados descritos en la Sección 7.1 están completos; (ii) Go-Live del Cliente o uso en producción por parte del Cliente del Caso de Uso Principal configurado (salvo para fines de prueba); o (iii) diez (10) días hábiles después de la notificación por escrito de EQS Group de que los elementos descritos en la Sección 7.1 están completos, salvo que el Cliente proporcione una notificación por escrito describiendo disconformidad material respecto al alcance expresamente definido en este DOS y los Anexos aplicables.

7.3. Los defectos menores o elementos de configuración fuera del alcance expresamente definido (incluida la configuración fuera del Caso de Uso Principal) no retrasarán la aceptación y podrán gestionarse mediante configuración liderada por el Cliente, procesos de Soporte o Solicitud de Cambio, según corresponda.

8. Supuestos

El alcance de los Servicios Profesionales prestados en virtud de este DOS y el acuerdo de tarifa fija asociado están sujetos a los supuestos que se detallan a continuación (los «Supuestos»). Cualquier desviación de estos Supuestos dará lugar a cambios en el cronograma, el alcance y/o incrementos en el precio, y se gestionará a través del Proceso de Solicitud de Cambio.

8.1. Decisiones de cumplimiento y configuración.

La alineación de la configuración y de los flujos de trabajo de procesos con las leyes, normativas y/o políticas del Cliente aplicables es responsabilidad del Cliente. Las decisiones y aprobaciones relacionadas con la configuración son responsabilidad del Cliente. Los Servicios Profesionales, materiales o información proporcionados por EQS Group no

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 configuration, or migration of data between

tienen la consideración de asesoramiento jurídico ni deben interpretarse como tal, y no garantizan el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables.

8.2. Control del alcance y gestión del cambio.

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

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

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

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

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

8.7. Soporte posterior a los servicios. Una vez completados los Servicios Profesionales descritos en este DOS, EQS Group transferirá al Cliente a EQS Group Support y/o Customer Success, según corresponda. Los servicios de soporte continuo están fuera del alcance de este DOS. Para mayor claridad, el período de Hypercare posterior al Go-Live descrito en este DOS está limitado en el tiempo y destinado a la estabilización; el soporte continuo fuera del Hypercare se proporciona a través de EQS Group Support y/o Customer Success.

8.8. Sandbox / Replicación del entorno. Si el Cliente ha adquirido un entorno sandbox, cualquier recreación o duplicación de configuración, o migración de datos entre

sandbox 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.

sandbox y producción, es responsabilidad del Cliente a menos que se incluya expresamente en este DOS o en los Anexos aplicables.

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

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

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

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

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

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

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

9. Term

The Professional Services described herein expire twelve (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

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

10.2. Fees shall be billed in advance upon execution of the Agreement and shall be payable net fourteen (14) calendar days from the date of EQS Group's invoices.

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

9. Plazo

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

10. Condiciones de Pago

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

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

Annex 1

EQS Integrity Line Implementation

1. Objective

The EQS Integrity Line module provides Customer with a secure platform to support whistleblowing intake and case management, enabling Customer to receive reports, manage investigations, and document case resolution activities in alignment with Customer policies and applicable requirements.

2. Outcome

Comprehensive list of Outcomes:

- the Integrity Line Primary Use Case configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to create and update configuration;
- Customer enabled to manage cases from submission through closure; and
- a structured UAT checkpoint / readiness review completed for the Integrity Line Primary Use Case.

3. Primary Use Case Definition and Scope

EQS Group will configure a single Primary Use Case for Integrity Line in Customer's environment. The Integrity Line Primary Use Case is a single end-to-end flow from report submission through case closure and includes configuration necessary to support that flow, as aligned during discovery/design.

Primary Use Case means:

- EQS best-practice baseline configuration of standard backend attributes and foundational system settings (non-client-facing). EQS Group will demonstrate how these settings can be adjusted during workshops; any additional expansion beyond the Primary Use Case will be completed by Customer as part of guided homework.
- EQS Group will configure the standard Integrity Line Web Intake page with Customer-provided logo, colors, and applicable branding assets.
- One (1) intake form configured using EQS standard templates and recommended settings.
- One (1) custom Intake form limited to twenty (20) questions. Customer will provide finalized question text and response options.
- EQS Group will configure and load intake content in up to five (5) languages, using translations provided by Customer. All backend configuration, including any customizations, will be implemented in one (1) supported language only.
- EQS Group will configure up to three (3) routing scenarios based on the configured intake form(s) to support the Primary Use Case.
- EQS Group will configure one (1) custom case tab with up to ten (10) custom fields and the workflow steps and statuses required to support case handling for the Primary Use Case.
- Three (3) Case Screening escalation rules to support triage and escalation for the Primary Use Case.
- Folder structure configuration of up to fifteen (15) custom folders across up to three (3) custom folder groups to support case assignment and access organization for the Primary Use Case.

Annex 2

EQS Approvals Implementation

1. Objective

The EQS Approvals module enables Customer to implement a structured approvals workflow by allowing users to submit approval requests, follow a defined decision-making process, and manage the lifecycle of approval cases within a centralized application.

2. Outcome

Comprehensive list of Outcomes:

- the Approvals Primary Use Case configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to manage approval requests from disclosure submission to completion (approve, decline, reject, request updates, cancel);
- Customer administrators enabled to create and update request/questionnaire forms and related approval workflow configuration; and
- a structured UAT checkpoint / readiness review completed for the Approvals Primary Use Case.

3. Primary Use Case Definition and Scope

EQS Group will configure a single Primary Use Case for Approvals in Customer's environment. The Approvals Primary Use Case is a single end-to-end approvals process for one request scenario (from submission through decision and closure) and includes configuration necessary to support that flow, as aligned during discovery/design.

Primary Use Case means:

- Three (3) standard, EQS best-practice disclosure/request form selected from EQS's standard templates (as applicable).
- One (1) custom request form in the default system language, limited to twenty (20) questions. Customer will provide finalized question text, response options, and any required translations. EQS Group will configure and upload the form in up to three (3) additional customer-provided languages.
- Three (3) configured decision paths / routing models for the Primary Use Case, including rule-based routing and decision outcomes, limited to ten (10) routing branches/conditions (e. g., auto-approve vs. route-to-approver, escalation conditions, and notifications relevant to the flow).

Annex 3

EQS Policies Implementation

1. Objective

The EQS Policies module enables Customer to centrally create, manage, approve, publish, and communicate policies, and to track employee acknowledgment, certification, and policy status across the organization.

2. Outcome

Comprehensive list of Outcomes:

- the Policies Primary Use Case configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to create and/or upload, manage, and publish policy content and related metadata;
- Customer enabled to publish and monitor policy distribution/acknowledgment status for the Primary Use Case; and
- a structured UAT checkpoint / readiness review completed for the Policies Primary Use Case.

3. Primary Use Case Definition and Scope

3.1. Primary Use Case

EQS Group will configure a single Primary Use Case for Policies in Customer's environment. The Policies Primary Use Case is a single end-to-end policy distribution and acknowledgment flow for one defined audience/campaign scenario (from policy publication through acknowledgment tracking and reporting) and includes configuration necessary to support that flow, as aligned during discovery/design.

Primary Use Case means:

- Best-practice baseline setup for the Policies module, including recommended foundational settings and notification configuration aligned during discovery/design.
- Folder/category structure: configuration of up to three (3) policy folders/categories to organize the Primary Use Case policy content.
- Target audience definition: configuration of one (1) target audience (e. g., one group or filter) for the Primary Use Case distribution.
- Approval workflow: configuration of one (1) standard policy approval workflow variant (where supported) for the Primary Use Case.
- Policy distribution/certification campaign: configuration of one (1) policy distribution scenario for the Primary Use Case, including acknowledgment/certification tracking and associated notifications. Where certification-by-quiz is selected by Customer, the quiz is limited to ten (10) questions for the Primary Use Case.

3.2. Policy Content, Migration, and Archiving

Customer is responsible for preparing and uploading policy content (including any historical or archived versions). EQS Group will provide guidance and best practices to support Customer in organizing and categorizing policy content for retrieval and reporting.

Annex 4

EQS Third Parties Implementation

1. Objective

The EQS Third Parties module enables Customer to implement a structured, risk-based approach to third-party management by onboarding third parties, collecting and assessing risk information, classifying risk, and monitoring third-party relationships in alignment with Customer policies and applicable requirements.

2. Outcome

Comprehensive list of Outcomes:

- the Third Parties Primary Use Case configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to import and maintain third-party data required for the Primary Use Case;
- Customer administrators enabled to manage the configured assessment/questionnaire flow for the Primary Use Case;
- Customer administrators enabled to manage the defined risk classification framework, configured risk templates, and related monitoring / mitigation actions for the Primary Use Case; and
- a structured UAT checkpoint / readiness review completed for the Third Parties Primary Use Case.

3. Primary Use Case Definition and Scope

3.1. Primary Use Case

EQS Group will configure a single Primary Use Case for Third Parties in Customer's environment. The Third Parties Primary Use Case is a single end-to-end third-party onboarding and assessment flow for one defined scenario (from third-party intake/data entry through risk assessment, required actions, and status tracking) and includes configuration necessary to support that flow, as aligned during discovery/design.

Primary Use Case means:

- Assessment configuration (best-practice baseline): configuration of the assessment model settings required for the Primary Use Case, including qualitative and quantitative scales and a bounded set of risk factors aligned during discovery/design.
- Classifications: configuration up to fifteen (15) classifications to categorize risks to support analysis and assignment logic.
- Risks: configuration of up to five (5) risk templates for the Primary Use Case, sufficient to demonstrate identification, classification, and linkage of risks to related mitigation actions.
- Questionnaires:

o One (1) standard, EQS best-practice third-party questionnaire/assessment selected from EQS's standard templates (as applicable).

o One (1) custom third-party questionnaire/assessment in the default system language, limited to twenty (20) questions. Customer will provide finalized question text, response options, scoring/weighting inputs (if applicable), and any required translations. EQS Group will configure and upload the questionnaire/assessment in up to three (3) additional customer-provided languages.

- Mitigation configuration: configuration of one mitigation template/approach sufficient to demonstrate linking identified risks to mitigation measures for the Primary Use Case.
- Demonstration profile: configuration of one (1) example third-party profile to demonstrate the end-to-end assessment workflow (intake/data entry, assessment scoring, classification, mitigation linkage, and status tracking).

3.2. Data Import and Content Readiness

Customer is responsible for preparing and importing third-party data (including required attributes and supporting documentation) needed for the Primary Use Case. EQS Group will provide guidance and best practices related to data structure and readiness to support a successful import and configuration.

Annex 5

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. Outcome

Comprehensive list of Outcomes:

- the Campaigns Primary Use Case configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to create, launch, and monitor a campaign for the Primary Use Case;
- Customer administrators enabled to manage campaign recipients, action items, scheduling, and related notifications for the Primary Use Case;
- Customer enabled to monitor campaign completion status and reporting for the Primary Use Case; and
- a structured UAT checkpoint / readiness review completed for the Campaigns Primary Use Case.

3. Primary Use Case Definition and Scope

3.1. Primary Use Case

EQS Group will configure a single Primary Use Case for Campaigns in Customer's environment. The Campaigns Primary 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. Where applicable, the Campaigns Primary Use Case may be used to support the Primary Use Case for EQS Approvals and/or EQS Policies.

Primary Use Case means:

- Campaign baseline setup: best-practice baseline configuration of Campaigns settings required to support the Primary 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 Primary Use Case. Pilot or test campaigns and any additional audience / recipient group setup are out of scope.
- Distribution and scheduling: configuration of one (1) campaign distribution schedule, including launch timing, due date, and reminder settings for the Primary Use Case.
- Notifications: configuration of standard campaign notification templates/settings used for campaign launch and reminder communications for the Primary Use Case.
- Reporting demonstration: demonstration of standard campaign completion tracking and reporting available for the Primary Use Case.

3.2. 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 Primary 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 6

DataSync + SSO Enablement

1. Objective

DataSync and Single Sign-On ("SSO") enable Customer to support user provisioning, authentication, and the accurate assignment of user attributes needed for access, reporting, and operational workflows within EQS Compliance Cockpit modules. This Annex describes the limited Professional Services EQS Group will provide under Guided Premium Implementation to support Customer's planning and implementation of DataSync and/or SSO for the purchased modules, where applicable.

2. Outcome

At completion of the Professional Services for this Annex, outcomes are:

- Customer enabled to understand supported DataSync methods, SSO prerequisites, and the recommended approach;
- DataSync and/or SSO requirements and responsibilities confirmed, including required user attributes, identity/authentication dependencies, and technical ownership; and
- a guided Q&A / troubleshooting session completed to support Customer's DataSync and/or SSO setup and validation activities.

3. Scope

3.1. Delivery Approach (Two Workshops)

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).

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. 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 two workshops;
- ongoing monitoring, operational support, or troubleshooting beyond the workshops / defined Guided Premium scope; or

support for third-party vendor coordination beyond reasonable guidance during scheduled sessions.

Anexo 1

Implementación EQS Integrity Line

1. Objetivo

El módulo EQS Integrity Line proporciona al Cliente una plataforma segura para la recepción de denuncias y la gestión de casos, permitiendo al Cliente recibir informes, gestionar investigaciones y documentar actividades de resolución de casos de conformidad con las políticas del Cliente y los requisitos aplicables.

2. Resultado

Lista completa de resultados:

- el Caso de Uso Principal de Integrity Line configurado y demostrado;
- los administradores del Cliente habilitados para crear y actualizar la configuración;
- el Cliente habilitado para gestionar los casos desde la presentación hasta el cierre; y
- un punto de control UAT estructurado / validación de preparación completada para el Caso de Uso Principal de Integrity Line.

3. Definición y alcance del Caso de Uso Principal

EQS Group configurará un único Caso de Uso Principal para Integrity Line en el entorno del Cliente. El Caso de Uso Principal de Integrity Line es un único flujo de extremo a extremo desde la presentación de informes hasta el cierre de caso e incluye la configuración necesaria para apoyar ese flujo, alineado durante el descubrimiento/diseño.

Caso de Uso Principal significa:

- Configuración base de mejores prácticas de EQS de los atributos estándar de backend y de los ajustes fundamentales del sistema (no visibles para el Cliente). EQS Group demostrará durante los talleres cómo pueden ajustarse estos parámetros; cualquier ampliación adicional más allá del Caso de Uso Principal será realizada por el Cliente como parte de las tareas de seguimiento guiadas.
- EQS Group configurará la página web estándar de recepción de comunicaciones de Integrity Line con logotipo, colores y activos de marca aplicables proporcionados por el Cliente.
- Un(1) formulario de recepción configurado usando plantillas estándar EQS y ajustes recomendados.
- Un(1) formulario de recepción personalizado limitado a veinte (20) preguntas. El Cliente proporcionará el texto final de preguntas y opciones de respuesta.
- EQS Group configurará y cargará el contenido de recepción en hasta cinco (5) idiomas, utilizando traducciones proporcionadas por el Cliente. Toda configuración de backend, incluyendo cualquier personalización, se implementará en un(1) idioma compatible solamente.
- EQS Group configurará hasta tres (3) escenarios de enrutamiento basados en el formulario de recepción configurado para apoyar el Caso de Uso Principal.
- EQS Group configurará una (1) pestaña de casos personalizados con hasta diez (10) campos personalizados y los pasos de flujo de trabajo y los estados requeridos para soportar el manejo de casos para el Caso de Uso Principal.
- Tres (3) reglas de escalado de detección de casos para apoyar el triaje y la escalación del Caso de Uso Principal.
- Configuración de estructura de carpetas de hasta quince (15) carpetas personalizadas en hasta tres (3) grupos de carpeta personalizados para apoyar la asignación de casos y la organización de acceso para el Caso de Uso Principal.

Anexo 2

Implementación EQS Approvals

1. Objetivo

El módulo EQS Approvals permite al Cliente implementar un flujo de trabajo de aprobaciones estructuradas permitiendo a los usuarios presentar solicitudes de aprobación, seguir un proceso de toma de decisiones definido y gestionar el ciclo de vida de los casos de aprobación dentro de una aplicación centralizada.

2. Resultado

Lista completa de resultados:

- el Caso de Uso Principal de Approvals configurado y demostrado;
- los administradores del Cliente habilitados para gestionar solicitudes de aprobación de principio a fin (aprobar, rechazar, solicitar actualizaciones, cancelar);
- los administradores del Cliente habilitados para crear y actualizar formularios de solicitud/cuestionario y la configuración de flujo de trabajo de aprobación relacionada; y
- un punto de control UAT estructurado / validación de preparación completada para el Caso de Uso Principal de Approvals.

3. Definición y alcance del Caso de Uso Principal

EQS Group configurará un único Caso de Uso Principal para Approvals en el entorno del Cliente. El Caso de Uso Principal de Approvals es un único proceso de aprobaciones de extremo a extremo para un escenario de solicitud (desde la presentación hasta la decisión y el cierre) e incluye la configuración necesaria para apoyar ese flujo, alineado durante el descubrimiento/diseño.

Caso de Uso Principal significa:

- Tres (3) formularios estándar de declaración/solicitud basados en las mejores prácticas de EQS, seleccionados de entre las plantillas estándar de EQS, según corresponda.
- Un (1) formulario de solicitud personalizado en el idioma del sistema predeterminado, limitado a veinte (20) preguntas. El Cliente proporcionará el texto final de preguntas, opciones de respuesta y cualquier traducción necesaria. EQS Group configurará y subirá el formulario en hasta tres (3) idiomas adicionales proporcionados por el Cliente.
- Tres (3) rutas de decisión / modelos de enrutamiento configurados para el Caso de Uso Principal, incluyendo enrutamiento basado en reglas y resultados de decisión, limitados a diez (10) ramas/condiciones de enrutamiento (por ejemplo, aprobación automática frente a envío a aprobador, condiciones de escalado y notificaciones relevantes para el flujo).

Anexo 3**Implementación EQS Policies****1. Objetivo**

El módulo EQS Policies permite al Cliente gestionar, publicar y comunicar de forma centralizada las políticas, y realizar el seguimiento de las confirmaciones y del estado de las políticas de los empleados en toda la organización.

2. Resultado

Lista completa de resultados:

- el Caso de Uso Principal de Policies configurado y demostrado;
- los administradores del Cliente habilitados para crear y/o cargar, gestionar y publicar contenido de políticas y metadatos relacionados;
- el Cliente habilitado para publicar y supervisar el estado de distribución/acuse de recibo de políticas para el Caso de Uso Principal; y
- un punto de control UAT estructurado / validación de preparación completada para el Caso de Uso Principal de Policies.

3. Definición y alcance del Caso de Uso Principal**3.1. Caso de Uso Principal**

EQS Group configurará un único Caso de Uso Principal para Policies en el entorno del Cliente. El Caso de Uso Principal de Policies es un único flujo de distribución de políticas y accuse de recibo de extremo a extremo para un escenario de audiencia/campaña definido (desde la publicación de la política hasta el seguimiento del accuse de recibo y la generación de informes) e incluye la configuración necesaria para apoyar ese flujo, alineado durante el descubrimiento/diseño.

Caso de Uso Principal significa:

- Configuración base del módulo de Políticas según mejores prácticas, incluyendo los ajustes fundamentales recomendados y la configuración de notificaciones alineadas durante la fase de análisis/diseño.
- Estructura de carpeta/categoría: configuración de hasta tres (3) carpetas de políticas/categorías para organizar el contenido de la política del Caso de Uso Principal.
- Definición del público objetivo: configuración de una(1) audiencia objetivo (por ejemplo, un grupo o filtro) para la distribución del Caso de Uso Principal.
- Flujo de aprobación: configuración de una variante estándar de flujo de aprobación de políticas estándar (1) (cuando sea compatible) para el Caso de Uso Principal.
- Campaña de distribución/certificación de políticas: configuración de un (1) escenario de distribución de políticas para el Caso de Uso Principal, incluyendo el seguimiento de accuse de recibo/certificación y las notificaciones asociadas. Cuando el Cliente seleccione la certificación mediante cuestionario, el cuestionario estará limitado a diez (10) preguntas para el Caso de Uso Principal.

3.2. Contenido de políticas, migración y archivado

El Cliente será responsable de preparar y cargar el contenido de políticas (incluyendo cualquier versión histórica o archivada). EQS Group proporcionará orientación y mejores prácticas para apoyar al Cliente en la organización y categorización de contenidos de políticas para la recuperación y presentación de informes.

Anexo 4

Implementación EQS Third Parties

1. Objetivo

El módulo EQS Third Parties permite al Cliente implementar un enfoque estructurado y basado en riesgos para la gestión de terceros mediante la incorporación de terceros, la recopilación y evaluación de información de riesgos, la clasificación del riesgo y la supervisión de relaciones con terceros de conformidad con las políticas del Cliente y los requisitos aplicables.

2. Resultado

Lista completa de resultados:

- el Caso de Uso Principal de Third Parties configurado y demostrado;
- los administradores del Cliente habilitados para importar y mantener los datos de terceros requeridos para el Caso de Uso Principal;
- los administradores del Cliente habilitados para gestionar el flujo de evaluación/cuestionario configurado para el Caso de Uso Principal;
- los administradores del Cliente habilitados para gestionar el marco de clasificación de riesgos definido, las plantillas de riesgo configuradas y las acciones de monitorización/mitigación para el Caso de Uso Principal;
- y
- un punto de control UAT estructurado / validación de preparación completada para el Caso de Uso Principal de Third Parties.

3. Definición y alcance del Caso de Uso Principal

3.1. Caso de Uso Principal

EQS Group configurará un único Caso de Uso Principal para Third Parties en el entorno del Cliente. El Caso de Uso Principal de Third Parties consiste en un único flujo integral de incorporación y evaluación de terceros para un escenario definido (desde la admisión/introducción de datos del tercero hasta la evaluación de riesgos, las acciones requeridas y el seguimiento del estado), e incluye la configuración necesaria para dar soporte a dicho flujo, según lo alineado durante la fase de análisis/diseño

Caso de Uso Principal significa:

- Configuración de evaluación (referencia de mejores prácticas): configuración del modelo de evaluación necesaria para el Caso de Uso Principal, incluidas las escalas cualitativas y cuantitativas y un conjunto consolidado de factores de riesgo alineados durante el descubrimiento/diseño.
- Clasificación: configuración de hasta quince (15) categorías de clasificación de riesgos para apoyar el análisis y la lógica de asignación.
- Riesgos: configuración de hasta cinco (5) plantillas de riesgo para el Caso de Uso Principal, suficiente para demostrar identificación, clasificación y vinculación de riesgos con acciones de mitigación conexas.
- Cuestionarios:
 - Un(1) cuestionario/evaluación estándar de terceros basado en las mejores prácticas de EQS, seleccionado de entre las plantillas estándar de EQS (según corresponda).
 - Un (1) cuestionario/evaluación personalizado de terceros en el idioma del sistema predeterminado, limitado a veinte (20) preguntas. El Cliente proporcionará texto final de las preguntas, las opciones de respuesta, los criterios de puntuación/ponderación (si aplica) y cualquier traducción requerida. EQS Group configurará y cargará el cuestionario/evaluación en hasta tres (3) idiomas adicionales proporcionados por el Cliente.
- Configuración de mitigación: configuración de una plantilla/aprobación de mitigación suficiente para demostrar la vinculación de riesgos identificados con medidas de mitigación para el Caso de Uso Principal.

Perfil de demostración: configuración de un (1) perfil de tercero para demostrar el flujo integral de evaluación (admisión/introducción de datos, puntuación de la evaluación, clasificación, vinculación de medidas de mitigación y seguimiento del estado).

3.2. Importación de datos y preparación del contenido

El Cliente es responsable de preparar e importar los datos de terceros (incluidos los atributos requeridos y la documentación de soporte) necesarios para el Caso de Uso Principal. EQS Group proporcionará orientación y mejores prácticas relacionadas con la estructura y preparación de los datos para facilitar una importación y configuración exitosas.

Anexo 5

Implementación EQS Campaigns

1. Objetivo

El módulo EQS Campaigns permite al Cliente distribuir y supervisar acciones de cumplimiento, tales como certificaciones de políticas y tareas de solicitud/cuestionario, a través de un flujo de trabajo centralizado de campañas con segmentación de destinatarios, programación, notificaciones, seguimiento de finalización y generación de informes.

2. Resultado

Lista completa de resultados:

- el Caso de Uso Principal de Campaigns configurado y demostrado;
- los administradores del Cliente habilitados para crear, lanzar y supervisar una campaña para el Caso de Uso Principal;
- los administradores del Cliente habilitados para gestionar destinatarios de campañas, elementos de acción, programación y notificaciones conexas para el Caso de Uso Principal;
- el Cliente habilitado para supervisar el estado de finalización de la campaña y la generación de informes para el Caso de Uso Principal; y
- un punto de control UAT estructurado / validación de preparación completada para el Caso de Uso Principal de Campaigns.

3. Definición y alcance del Caso de Uso Principal

3.1. Caso de Uso Principal

EQS Group configurará un único Caso de Uso Principal para Campaigns en el entorno del Cliente. El Caso de Uso Principal de Campaigns es un único escenario de campaña de cumplimiento de extremo a extremo para una audiencia definida y un tipo de acción definido, desde la configuración de la campaña hasta el lanzamiento, la participación de los destinatarios, el seguimiento de la finalización y la generación de informes, e incluye los ajustes necesarios para apoyar ese flujo, alineado durante el descubrimiento/diseño. En su caso, el Caso de Uso Principal de Campaigns podrá utilizarse para apoyar el Caso de Uso Principal de EQS Approvals y/o EQS Policies.

Caso de Uso Principal significa:

- Configuración de base de Campaigns: configuración base de mejores prácticas de los ajustes de Campaigns necesarios para dar soporte al Caso de Uso Principal, incluyendo los ajustes fundamentales recomendados y alineados durante la fase de análisis/diseño.
- Configuración de elementos de acción: configuración de un (1) escenario elemento de acción de campaña, incluido el soporte a un (1) elemento de acción relacionado con políticas, cuando sea aplicable al módulo de Policies adquirido, y/o un (1) elemento de acción de cuestionario, cuando sea aplicable al módulo de Approvals adquirido.
- Audiencia objetivo: configuración de una (1) audiencia objetivo / grupo de destinatarios para el Caso de Uso Principal. Las campañas piloto o de prueba y cualquier configuración adicional de audiencia / grupo de destinatarios quedan fuera del alcance.
- Distribución y programación: configuración de un (1) calendario de distribución de campañas, incluyendo la fecha de lanzamiento, fecha límite y ajustes de recordatorio para el Caso de Uso Principal.
- Notificaciones: configuración de las plantillas/ajustes estándar de notificaciones de campañas utilizadas para las comunicaciones de lanzamiento y recordatorios del Caso de Uso Principal.
- Demostración de informes: demostración del seguimiento estándar de finalización de campañas y de los informes disponibles para el Caso de Uso Principal.

3.2. Dependencias y preparación del contenido

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

Anexo 6

Habilitación de DataSync + SSO

1. Objetivo

DataSync y Single Sign-On («SSO») permiten al Cliente apoyar el aprovisionamiento, la autenticación y la asignación precisa de los atributos de usuario necesarios para el acceso, generación de informes y flujos de trabajo operativos dentro de los módulos EQS Compliance Cockpit. Este Anexo describe los Servicios Profesionales limitados que EQS Group proporcionará bajo la implementación Guided Premium para apoyar la planificación e implementación por parte del Cliente de DataSync y/o SSO para los módulos adquiridos, cuando corresponda.

2. Resultado

Al completar los Servicios Profesionales para este Anexo, los resultados son:

- el Cliente habilitado para comprender los métodos compatibles de DataSync, los requisitos de SSO y el enfoque recomendado;
- los requisitos y responsabilidades de DataSync y/o SSO confirmados, incluyendo atributos de usuario requeridos, dependencias de identidad/autenticación y propiedad técnica; y
- una sesión limitada de preguntas y respuestas / resolución de problemas completada para apoyar las actividades de configuración y validación de DataSync del Cliente.

3. Alcance

3.1. Enfoque de entrega (dos talleres)

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

Taller 1 – Visión general de DataSync + SSO.
EQS Group:

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

Taller 2 – Sesión limitada de preguntas y respuestas / resolución de problemas y soporte de validación.
EQS Group:

- revisará el progreso del Cliente y las preguntas relacionadas con la configuración dirigida por el Cliente;
- proporcionará orientación de resolución de problemas para las cuestiones comunes de configuración (por ejemplo, asignación de atributos, formato, pasos de validación, dependencias de configuración SSO); y
- confirmará la preparación para la validación y la planificación de la puesta en marcha del Cliente (según corresponda).

3.2. Métodos compatibles / Límites de alcance

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

Cualquier método adicional, integración personalizada, enfoque no estándar o actividad de desarrollo realizada por EQS Group no está incluido en este Anexo y podrá requerir una Solicitud de Cambio o un acuerdo escrito independiente.

3.3. Responsabilidades del Cliente / Dependencias
El Cliente es responsable de todas las actividades de implementación DataSync y SSO, incluyendo:

- proporcionar los recursos de IT y los responsables técnicos adecuados para identidad, autenticación y aprovisionamiento de RR. HH./usuarios;
- confirmar los sistemas de origen de referencia, el proveedor de identidad y la estrategia de identidad/autenticación;
- preparar y mantener los datos de RR. HH./usuarios, incluidos los atributos requeridos y la información relacionada con accesos;

- completar la configuración en los sistemas controlados por el Cliente, por ejemplo, plataforma IdP/SSO, HRIS, configuración SCIM, entrega SFTP y aprobaciones de red/seguridad;
- si el Cliente elige DataSync basado en SFTP: aprovisionar, alojar, proteger y mantener un servidor SFTP controlado por el Cliente y/o un mecanismo de entrega de archivos, incluidas todas las aprobaciones de red/seguridad y credenciales/configuración necesarias para la transferencia de archivos; y
- ejecutar las pruebas y validaciones de autenticación de usuarios, aprovisionamiento y actualizaciones de atributos en el entorno del Cliente.

3.4. Exclusiones / No incluido

En el presente anexo no se incluye lo siguiente:

- desarrollo o implementación por parte EQS Group de conectores SCIM, pipelines SFTP, integraciones SSO, scripts personalizados o herramientas de terceros;
- aprovisionamiento, alojamiento, operación o administración de un servidor SFTP o endpoint para el Cliente;
- desarrollo personalizado, transformaciones de datos o lógica de mapeo personalizada más allá de la orientación estándar;
- gestión completa de proyectos de integración de extremo a extremo más allá de los dos talleres;
- monitorización continua, soporte operativo o resolución de incidencias más allá de los talleres / alcance definido de Guided Premium; o
- soporte a la coordinación con proveedores externos más allá de la orientación razonable durante las sesiones programadas.