

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.

The timeline for completion of the Professional Services will vary based on Customer responsiveness, the modules being implemented, and the agreed

EQS Compliance Cockpit : Description des Services – Implémentation Guided Premium

La présente Description des Services (« DOS ») s’applique aux Clients ayant acheté le Service d’Implémentation Guided Premium. La présente 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 la présente DOS et le Contrat, la DOS prévaudra.

Le Client peut acheter la plateforme EQS Compliance Cockpit ainsi qu’un ou plusieurs modules. La présente DOS s’applique uniquement au(x) module(s) acheté(s) par le Client.

1. Objectif

La présente DOS a pour objet de décrire les services professionnels (« Services Professionnels ») qu’EQS Group fournira au Client dans le cadre du forfait d’Implémentation Guided Premium, y compris le périmètre des services, 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 combinaison de sessions de découverte/de conception structurées, de configuration dirigée par EQS d’un cas d’utilisation primaire, tel que défini dans l’annexe(s) applicable(s), et d’une série d’ateliers adaptés aux besoins d’implémentation du Client. EQS fournira également l’accès à des guides étape par étape et des articles de base de connaissances pour soutenir le client tout au long de l’engagement.

L’implémentation Guided Premium suit une approche de co-livraison entre EQS Group et le Client. EQS Group exécutera les activités de configuration, d’activation et de conseil incluses dans le périmètre et expressément décrites dans la présente DOS et dans l’/les Annexe(s) applicable(s). Le Client demeure responsable de la participation en temps utile, de la prise de décisions métier, de la préparation des contributions requises, de la préparation des utilisateurs, des tests et de la réalisation de toutes les activités dont le Client a besoin pour appuyer l’implémentation et au Go-Live.

Le délai d’achèvement des Services Professionnels variera en fonction de la réactivité du Client, des modules mis en œuvre et de la cadence de livraison

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).

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

convenue, mais il est généralement de 8 à 12 semaines par module à compter de la date de lancement de projet. EQS Group déploiera des efforts commercialement raisonnables pour répondre aux demandes de délais accélérés ; toutefois, EQS Group ne garantit pas la prise en charge d'un calendrier accéléré.

Les Services Professionnels comprend les activités suivantes :

2.1. Lancement de Projet

Une réunion de lancement de projet entre EQS Group et Client pour confirmer les objectifs du projet, les parties prenantes et les canaux de communication. EQS Group examinera également l'approche de l'implémentation Guided Premium, établira la cadence de livraison et examinera les conditions préalables, les hypothèses et les intrants du client nécessaires à la livraison.

2.2. Découverte et Design

Une (1) séance structurée de découverte/de conception par module acheté, d'une durée maximale d'une (1) heure, pour confirmer le cas d'utilisation principale, les critères de succès et l'approche de l'implémentation. Lorsque plusieurs modules sont achetés, EQS Group peut combiner découverte/conception entre des modules là où cela est pratique (p. ex., Politiques et Campagnes) pour simplifier la prestation. Les parties documenteront et confirmeront le cas d'utilisation principale et les critères de succès lors de la découverte/conception, et EQS Group commencera la configuration du cas d'utilisation principale après la confirmation du Client.

2.3. Configuration (Cas d'Utilisation Principale)

EQS fournira le(s) module(s) acheté(s) avec une configuration de base initiale basée sur les paramètres standard par défaut du système et les meilleures pratiques intégrées. EQS configurera ensuite le Cas d'utilisation primaire par module acheté dans les limites définies dans l'annexe(s) applicable(s). Le client est responsable de toute configuration, personnalisation ou modification supplémentaire en dehors de la portée définie.

2.4. Ateliers

Une série d'ateliers structurés (le nombre et le contenu varient en fonction du(s) module(s) acheté(s), tel qu'il figure dans les annexes, conduit(s) par EQS, afin de guider et de permettre au Client de prendre des décisions de configuration, d'organiser des activités et d'assurer la disponibilité opérationnelle. Les ateliers sont habituellement offerts chaque semaine; le nombre prévu d'ateliers sera confirmé lors du lancement de projet en fonction des modules achetés et des cas d'utilisation principale définis.

Les ateliers sont des séances structurées destinées à (i) examiner et démontrer la configuration du cas d'utilisation principale complétée par EQS Group, (ii) former les administrateurs du client sur la façon d'étendre la configuration, et (iii) confirmer les

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 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.

prochaines étapes et les activités de configuration dirigées par le client entre les sessions.

En raison de la nature interactive du contenu et de l'engagement requis des clients, les ateliers ne peuvent pas être divisés en plusieurs séances plus courtes. EQS Group recommande que les ateliers se déroulent au moins une fois par semaine pendant des semaines consécutives sur une plage de temps préétablie pour maintenir l'élan et soutenir l'achèvement en temps opportun.

Le client est encouragé à examiner les ressources disponibles (y compris le matériel de formation, les webinaires et le contenu du portail d'appui) avant les sessions afin de faciliter des discussions productives et des décisions de configuration éclairées.

Le Client sera chargé d'effectuer les activités de configuration entre les sessions (« Devoir »), y compris les workflows supplémentaires, les formulaires, les règles, les paramètres, le contenu et d'autres éléments de configuration en dehors de la portée du cas d'utilisation principale. EQS Group fournira des conseils et examinera les points de contrôle pendant les ateliers afin de répondre aux questions et de valider les progrès.

2.5. Point de contrôle des tests et Tests d'Acceptation par les Utilisateurs (« UAT »)

EQS Group appuiera les activités de test du client, y compris un point de contrôle UAT structuré pour examiner les résultats des tests, déterminer toute mise à jour dans le champ de la configuration du Cas d'utilisation primaire (selon le cas et défini plus précisément dans cette DOS et l'annexe(s)), et confirmer la disponibilité opérationnelle.

2.6. Clôture, Transfert et Hypercare

EQS soutiendra une session de clôture du projet, un transfert formel à Support/Customer Success, et une période d'Hypercare post-Go-Live de deux (2) semaines à compter de la date de Go-Live du client. Hypercare se compose d'une période de stabilisation post-Go-Live à durée déterminée destinée au triage des problèmes dans le périmètre et accompagnement à la transition. 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. Le Services Professionnels décrit dans la présente DOS ne s'applique qu'aux activités directement liées à l'implémentation de l'EQS Cloud Services acheté par le Client, comme précisé dans l'annexe(s) applicable(s), sauf indication contraire expresse.

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

Les Services Professionnels seront fournis à distance, sauf accord écrit 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 & 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

Phase	Activité/Livrable	EQS Group	Client
Lancement de Projet			
Lancement de Projet	Appel de Lancement de Projet	R	C
Découverte et Conception			

Découverte	Séance(s) de découverte/de conception	R	A/C
Activation de Base			
Support	Cadence de livraison, animation des ateliers et accompagnement	R	C
Support	Formation pour chaque module	R	I
Implémentation du Module			
Configuration	Configuration du cas d'utilisation principale	R	A/C
Configuration	Configuration supplémentaire (dirigée par le client)	C	R/A
DataSync + SSO			
Configuration	Définir les exigences et les prérequis	R	R/A
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
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 Go-Live	C	R/A
Go Live	Appel 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

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 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:

EQS Group intégrera jusqu'à deux (2) séries de mises à jour de configuration demandées par le client dans le cas d'utilisation primaire pendant les phases Configure et Test, sur la base de l'examen du client de la configuration dans le champ d'application non-production. Le terme "round" désigne un ensemble consolidé de commentaires des clients fournis en même temps après la livraison de la configuration mise à jour de EQS Group pour examen. Les demandes de modifications supplémentaires au-delà des rondes incluses, ou les modifications demandées après l'approbation du client ou l'achèvement de l'examen des points de contrôle/état de préparation de l'UTA, peuvent nécessiter un Change Request et peuvent 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.

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 et de l'achèvement des activités de configuration menées par le client entre les sessions. En tant qu'exigence centrale du présent DOS, le Client doit:

- | | |
|--|---|
| <p>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;</p> | <p>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;</p> |
| <p>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;</p> | <p>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 expresse 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;</p> |
| <p>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;</p> | <p>4.3. désigner un chef de projet client (ou un gestionnaire de projet) et assurer la participation en temps opportun des parties prenantes clientes et des experts en la matière aux ateliers, à la prise de décisions et à la résolution des problèmes;</p> |
| <p>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;</p> | <p>4.4. fournir toutes les informations, les exigences et les intrants raisonnablement nécessaires pour s'assurer que EQS Group dispose des informations nécessaires pour effectuer le Professional Services, dans le format spécifié de EQS Group et dans les délais convenus;</p> |
| <p>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;</p> | <p>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> |
| <p>4.6. review user guides, webinars, and other training materials made available via the support portal prior to workshops, as applicable;</p> | <p>4.6. 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. participate in the kickoff with appropriate resources and ensure attendance of key stakeholders required for decision-making;</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. attend and actively participate in all scheduled Discovery & Design sessions and workshops, and complete prerequisites and follow-up actions where identified;</p> | <p>4.8. participer et contribuer activement à toutes les séances et ateliers de découverte et de conception prévus, et compléter les conditions préalables et les mesures de suivi lorsqu'elles sont identifiées;</p> |
| <p>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</p> | <p>4.9. compléter les activités de configuration menées par le client dans l'environnement du client, y compris la configuration et la gestion des composants techniques côté client, les paramètres du fournisseur d'identité, les systèmes source, les systèmes tiers et la</p> |

Primary Use Case configured by EQS Group, as defined in this DOS and the applicable Annex(es);

configuration ou le contenu en dehors du Cas d'utilisation primaire configuré par EQS Group, tels que définis dans la présente DOS et l'annexe(s) applicable(s);

- 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.

- 4.10. effectuer les activités de tests (y compris les TAU), documenter les résultats des essais et fournir en temps opportun la rétroaction et les approbations nécessaires pour appuyer la préparation continue;
- 4.11. gérer les activités de déploiement pour l'organisation du client, y compris la gestion du changement et la formation des utilisateurs finaux du client;
- 4.12. prendre (et communiquer en temps opportun) toutes les décisions, approbations et approbations raisonnablement nécessaires pour s'assurer que le Professional Services est livré efficacement et conformément au calendrier convenu;
- 4.13. fournir toute traduction requise et tout contenu localisé, le cas échéant (sauf indication contraire expresse dans l'annexe ou les annexes applicables);
- 4.14. 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 de tests des systèmes à intégrer;
- 4.15. utiliser des efforts commercialement raisonnables pour aider EQS Group de toutes les autres façons raisonnablement nécessaires pour la livraison du 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.

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 la Professional Services touchée. 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 cette 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. 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

5. Responsabilités d'EQS Group

EQS Group doit effectuer les Professional Services 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 d'implémentation) pour

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.

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

7. Acceptance Procedure

7.1. The 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.

diriger la livraison du Professional Services et servir de principal point de contact client pour la mission;

5.3. organiser et faciliter les réunions et coordonner la cadence de livraison convenue d'un commun accord, y compris en envoyant des invitations à des sessions de découverte/conception et des ateliers;

5.4. EQS Group effectuera des activités de configuration et d'activation dans le périmètre et les limites définies dans cette DOS et dans 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 de la Professional Services, 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.

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 le Professional Services conformément à cette DOS.

7. Procédure d'Acceptation

7.1. Les Services Professionnels seront réputés achevés lorsque le Groupe EQS aura : (i) organisé la réunion de lancement, (ii) mené à bien la ou les sessions de découverte/conception et documenté le cas d'utilisation principal confirmé, (iii) configuré le cas d'utilisation principal, (iv) organisé les ateliers prévus dans le cadre des Services Professionnels, v) facilité le point de contrôle

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 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.

7.2. L'acceptation par le client sera réputée avoir eu lieu à la première des dates suivantes: (i) confirmation écrite par le client que le cas d'utilisation principale et les produits livrables connexes décrits à la section 7.1 sont complets; (ii) utilisation par le client ou l'utilisation par la production du cas d'utilisation principale configuré (autre que pour les tests); ou (iii) dix (10) jours ouvrables après l'avis écrit EQS Group que les articles de la section 7.1 sont complets, à moins que le client ne fournisse un avis écrit décrivant une non-conformité matérielle avec la portée expressément définie dans la présente DOS et l'annexe(s) applicable(s).

Des défauts mineurs ou des éléments de configuration en dehors du périmètre d'application expressément défini (y compris la configuration en dehors du cas d'utilisation primaire) ne retarderont pas l'acceptation et pourront être traités au moyen de la configuration dirigée par le client, des processus de support ou de Demande de Modification, selon le cas.

8. Présupposés

Le périmètre d'application du Professional Services fourni dans le cadre de cette DOS et de l'arrangement relatif aux taxes fixes y afférent sont soumis aux hypothèses ci-dessous (les hypothèses ci-après). Les écarts par rapport à ces hypothèses entraîneront des changements dans le calendrier, la portée et/ou l'augmentation des prix et seront abordés par le biais du processus Demande de Modification.

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. Professional Services, 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 de la portée 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

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 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

8.3. Mise en pause du projet. Si le client met en pause le Professional Services pour une raison quelconque, le même personnel EQS Group peut ne pas être disponible lorsque le client est prêt à reprendre. Les Professional Services 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 champ d'application de cette DOS exclut toute Professional Services 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 Professional Services 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 Professional Services 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 continus 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 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

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.

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

traduction requise et tout contenu localisé, sauf mention contraire dans une annexe applicable ou un accord écrit contraire.

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 contraire.

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, Professional Services sera exécuté dans l'environnement de production du client. Le client est responsable de maintenir l'accès approprié et les approbations pour EQS Group pour effectuer le Professional Services.

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 contraire entre les Parties.

9. Durée

Le Professional Services décrit ci-après expire 12 mois après la date de l'implémentation prévue dans l'entente (« Durée DOS »). Si l'abonnement client au Cloud Services

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.

applicable expire ou se termine avant la fin du terme DOS, cette DOS se terminera automatiquement et EQS Group n'aura aucune obligation de livrer le Professional Services décrit ci-après. Aucun remboursement ne sera accordé.

10. Conditions de Paiement

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

10.2 Les honoraires seront facturés à l'avance dès la signature du contrat et devront être réglés nets dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de facturation par 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.

Annexe 1

Implémentation de EQS Integrity Line

1. Objectif

Le module EQS Integrity Line fournit au Client une plateforme sécurisée pour la gestion des signalements et le traitement des cas, permettant au Client de recevoir des rapports, de gérer les enquêtes et de documenter les activités de résolution des cas conformément aux politiques du client et aux exigences applicables.

2. Résultat

Liste complète des résultats:

- le cas d'utilisation primaire de la ligne d'intégrité configuré et démontré;
- Les administrateurs clients peuvent créer et mettre à jour la configuration;
- Le client a été en mesure de gérer les cas de la soumission à la clôture;
- un examen structuré des points de contrôle et de l'état de préparation des TAU pour le cas d'utilisation primaire de la ligne d'intégrité.

3. Définition et portée du cas d'utilisation principale

EQS Group configurera un seul cas d'utilisation primaire pour la ligne d'intégrité dans l'environnement client. Le cas d'utilisation primaire de la ligne d'intégrité est un flux unique de bout en bout de la présentation de rapport à la fermeture de cas et comprend la configuration nécessaire pour soutenir ce flux, comme aligné pendant la découverte/conception.

Cas d'utilisation primaire signifie:

- Configuration standard EQS basée sur les meilleures pratiques, couvrant les attributs du backend et les paramètres système fondamentaux (non visibles par le client). EQS Group montrera comment ces paramètres peuvent être ajustés lors d'ateliers ; toute extension supplémentaire au-delà du cas d'utilisation principal sera réalisée par le client dans le cadre d'un travail guidé à effectuer en autonomie.
- EQS Group configurera la page d'accueil web d'Integrity Line avec le logo, les couleurs et les éléments de marque applicables fournis par le Client.
- Un (1) formulaire de signalement configuré à l'aide des modèles standard et des paramètres recommandés d'EQS.
- Un (1) formulaire de signalement personnalisé limité à vingt (20) questions. Le client fournira le texte final des questions et des options de réponse.
- EQS Group configurera et chargera le contenu d'admission en cinq (5) langues, en utilisant les traductions fournies par le Client. Toutes les configurations de backend, y compris les personnalisations, seront implémentées dans une seule (1) langue prise en charge.
- EQS Group configurera jusqu'à trois (3) scénarios de routage basés sur les formulaires de signalement configurés pour supporter le cas d'utilisation primaire.
- EQS Group configurera un (1) onglet de cas personnalisé avec jusqu'à dix (10) champs personnalisés et les étapes et états de travail nécessaires pour supporter le traitement de cas pour le cas d'utilisation primaire.
- Trois (3) Règles d'escalade du dépistage des cas pour appuyer le triage et l'escalade pour le cas d'utilisation primaire.
- Configuration de la structure du dossier jusqu'à quinze (15) dossiers personnalisés sur trois (3) groupes de dossiers personnalisés pour soutenir l'attribution de cas et l'organisation d'accès pour le cas d'utilisation principale.

Annexe 2

Implémentation de EQS Approvals

1. Objectif

Le module EQS Approvals permet au Client de mettre en œuvre un flux de travail structuré d'approbation en permettant aux utilisateurs de soumettre des demandes d'approbation, de suivre un processus décisionnel défini et de gérer le cycle de vie des cas d'approbation dans une application centralisée.

2. Résultat

Liste complète des résultats:

- le cas d'utilisation principale approuvé configuré et démontré;
- Les administrateurs clients ont pu gérer les demandes d'approbation depuis la présentation de la déclaration jusqu'à son achèvement (approbation, refus, rejet, mise à jour des demandes, annulation);
- les administrateurs clients ont permis de créer et de mettre à jour les formulaires de demande/questionnaire et la configuration du workflow d'approbation connexe;
- la réalisation d'un point de contrôle de recette utilisateur (UAT) / d'une revue de préparation structurée pour le Cas d'usage principal Approvals.

3. Définition et portée du cas d'utilisation principale

EQS Group configurera un seul cas d'utilisation primaire pour les approbations dans l'environnement client. Le cas d'utilisation principale des approbations est un processus d'approbation unique de bout en bout pour un scénario de demande (de la présentation à la décision et à la fermeture) et comprend la configuration nécessaire pour soutenir ce flux, comme il est aligné pendant la découverte ou la conception.

Cas d'utilisation primaire signifie:

- Trois (3) formulaires standards de déclaration, basé sur les meilleures pratiques de EQS, choisis parmi les modèles standard de EQS (selon le cas).
- Un (1) formulaire de déclaration personnalisé dans la langue par défaut du système, limité à vingt (20) questions. Le client fournira le texte définitif des questions, les options de réponse et toute traduction requise. EQS Group configurera et téléchargera le formulaire dans trois (3) langues supplémentaires fournies par le client.
- Trois (3) parcours décisionnels / modèles de routage configurés pour le Cas d'usage principal, incluant le routage fondé sur des règles et les différents résultats de décision, dans la limite de dix (10) branches ou conditions de routage (par exemple : approbation automatique ou transmission à un approubateur, conditions d'escalade et notifications associées au processus).

Annexe 3

Implémentation de EQS Politiques

1. Objectif

Le module EQS Politiques permet au client de créer, de gérer, d'approuver, de publier et de communiquer des politiques de manière centralisée, et de suivre la reconnaissance et la certification des employés et le statut des politiques au sein de l'organisation.

2. Résultat

Liste complète des résultats:

- le cas d'utilisation principale des politiques configuré et démontré;
- Les administrateurs clients ont été en mesure de créer et/ou de télécharger, de gérer et de publier le contenu des politiques et les métadonnées connexes;
- Le client a pu publier et surveiller l'état de la distribution ou de la certification des politiques pour le cas d'utilisation principale;
- la réalisation d'un point de contrôle de recette utilisateur (UAT) / d'une revue structurée de préparation à la mise en production pour le Cas d'usage principal Politiques.

3. Définition et périmètre du cas d'utilisation principale

3.1. Cas d'utilisation primaire

EQS Group configurera un seul cas d'utilisation primaire pour les politiques dans l'environnement du Client. Le cas d'utilisation principale des politiques est une distribution unique des politiques de bout en bout et un flux de reconnaissance pour un public/scénario de campagne défini (depuis la publication des politiques jusqu'au suivi et à l'établissement de rapports de reconnaissance) et comprend la configuration nécessaire pour soutenir ce flux, comme il a été aligné pendant la découverte/la conception.

Cas d'utilisation primaire signifie:

- Configuration standard basée sur les meilleures pratiques pour le module « Politiques », comprenant les paramètres de base recommandés et la configuration des notifications définis lors de la phase d'analyse et de conception.
- Structure des dossiers/catégories: configuration de trois(3) dossiers/catégories de politiques pour organiser le contenu de la politique des cas d'utilisation principale.
- Définition du public cible: configuration d'un (1) public cible (p. ex. un groupe ou un filtre) pour la distribution des cas d'utilisation principale.
- Déroulement de l'approbation: configuration d'une (1) variante standard d'approbation des politiques (s'il est pris en charge) pour le cas d'utilisation principale.
- Campagne de distribution/certification des politiques: configuration d'un (1) scénario de distribution des politiques pour le cas d'utilisation principale, y compris le suivi de la reconnaissance/certification et les notifications connexes. Lorsque la certification par quiz est sélectionnée par le Client, le quiz est limité à dix (10) questions pour le cas d'utilisation principale.

3.2. Contenu des politiques, migration et archivage

Le client est responsable de la préparation et du téléchargement du contenu de la politique (y compris les versions historiques ou archivées).EQS Group fournira des conseils et des pratiques exemplaires pour aider les clients à organiser et catégoriser le contenu des politiques pour la recherche et la communication.

Annexe 4

Implémentation de EQS Third Parties

1. Objectif

Le module EQS Third Parties permet au client de mettre en œuvre une approche structurée et axée sur les risques en matière de gestion par des tiers embarqués, en recueillant et en évaluant des informations sur les risques, en classant les risques et en surveillant les relations avec des tiers conformément aux politiques du client et aux exigences applicables.

2. Résultat

Liste complète des résultats:

- le cas d'utilisation primaire de tiers configuré et démontré;
- Les administrateurs clients peuvent importer et conserver les données de tiers requises pour le cas d'utilisation principale;
- Les administrateurs clients peuvent gérer le flux d'évaluation/questionnaire configuré pour le cas d'utilisation principale;
- les administrateurs clients ont permis de gérer le cadre de classification des risques défini, les modèles de risque configurés et les mesures de surveillance et d'atténuation connexes pour le cas d'utilisation principale;
- la réalisation d'un point de contrôle de recette utilisateur (UAT) et d'une revue de préparation à la mise en production pour le Cas d'usage principal Third Parties.

3. Définition et portée du cas d'utilisation principale

3.1. Cas d'utilisation primaire

EQS Group configurera un seul Cas d'utilisation primaire pour les tiers dans l'environnement Customer. Le cas d'utilisation principale par des tiers est un flux d'embarquement et d'évaluation unique de bout en bout pour un scénario défini (de l'entrée ou de la saisie de données par des tiers par l'évaluation des risques, les mesures requises et le suivi de l'état) et comprend la configuration nécessaire à l'appui de ce flux, telle qu'elle a été alignée au cours de la découverte ou de la conception.

Cas d'utilisation primaire signifie:

- Configuration de l'évaluation (base de référence des meilleures pratiques): configuration des paramètres du modèle d'évaluation requis pour le cas d'utilisation principale, y compris des échelles qualitatives et quantitatives et un ensemble limité de facteurs de risque alignés pendant la découverte ou la conception.
- Classifications: configuration jusqu'à quinze (15) classifications pour catégoriser les risques à l'appui de la logique d'analyse et d'attribution.
- Risques: configuration d'un maximum de cinq (5) modèles de risque pour le cas d'utilisation principale, suffisants pour démontrer l'identification, la classification et le lien entre les risques et les mesures d'atténuation connexes.
- Questionnaires:

o Un (1) questionnaire/évaluation de la meilleure pratique d'EQS, choisi parmi les modèles standard d'EQS (selon le cas).

o Un (1) questionnaire d'évaluation de tiers personnalisé dans la langue du système par défaut, limité à vingt (20) questions. Le client fournira le texte final des questions, les options de réponse, les entrées de notation/pondération (le cas échéant) et toute traduction requise. EQS Group configurera et téléchargera le questionnaire/évaluation dans trois (3) langues supplémentaires fournies par le client.

- Configuration des mesures d'atténuation: configuration d'un modèle ou d'une approche d'atténuation suffisante pour démontrer qu'il existe un lien entre les risques identifiés et les mesures d'atténuation pour le cas d'utilisation principale.
- Profil de démonstration: configuration d'un (1) exemple de profil de tiers pour démontrer le déroulement de l'évaluation de bout en bout (entrée/entrée des données, notation de l'évaluation, classification, lien d'atténuation et suivi de l'état).

3.2. Importation de données et préparation au contenu

Le client est responsable de la préparation et de l'importation des données de tiers (y compris les attributs requis et les documents justificatifs) nécessaires pour le cas d'utilisation principale. EQS Group fournira des conseils et des pratiques exemplaires concernant la structure des données et la disponibilité à soutenir une importation et une configuration réussies.

Annexe 5

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 de divulgation/questionnaire, grâce à un workflow de campagne centralisé avec ciblage des destinataires, programmation, notifications, suivi d'achèvement et rapports.

2. Résultat

Liste complète des résultats:

- le cas d'utilisation primaire des campagnes configuré et démontré;
- Les administrateurs clients ont pu créer, lancer et surveiller une campagne pour le cas d'utilisation principale;
- Les administrateurs clients peuvent gérer les destinataires de la campagne, les éléments d'action, le calendrier et les notifications connexes pour le cas d'utilisation principale;
- Le client a pu surveiller l'état d'achèvement de la campagne et les rapports pour le cas d'utilisation principale;
- la réalisation d'un point de contrôle de recette utilisateur (UAT) et d'une revue de préparation à la mise en production pour le Cas d'usage principal de Campaigns.

3. Définition et périmètre du cas d'utilisation principale**3.1. Cas d'utilisation primaire**

EQS Group configurera un seul cas d'utilisation primaire pour les campagnes dans l'environnement Customer. Le cas d'utilisation principale des campagnes est un scénario unique de campagne de conformité de bout en bout pour un auditoire défini et un type d'élément d'action défini, depuis la configuration de la campagne jusqu'au lancement, la participation des bénéficiaires, le suivi de l'achèvement et les rapports, et comprend la configuration nécessaire pour soutenir ce flux, tel qu'aligné pendant la découverte/conception. Le cas échéant, le cas d'utilisation primaire des campagnes peut être utilisé pour soutenir le cas d'utilisation primaire pour EQS Approvals et/ou EQS Policies.

Cas d'utilisation primaire signifie:

- Configuration de base de Campaigns: configuration de base de la meilleure pratique des paramètres de base de Campaigns nécessaires pour soutenir le cas d'utilisation primaire, 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 Campaigns, 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.
- Ciblage des bénéficiaires: configuration d'un (1) public cible / groupe bénéficiaire pour le cas d'utilisation principale. Les campagnes pilotes ou de test et toute configuration d'audience/groupe de destinataires supplémentaires sont hors de portée.
- 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 principale.
- Notifications: configuration des modèles/réglages standard de notification de campagne utilisés pour les communications de lancement de campagne et de rappel pour le cas d'utilisation principale.
- Démonstration de rapports: démonstration du suivi standard de l'achèvement de la campagne et des rapports disponibles pour le cas d'utilisation principale.

3.2. 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 principale 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 lancement et l'administration des campagnes.

Annexe 6

DataSync + SSO Activation

1. Objectif

DataSync et Single Sign-On ("DOS") permettent au Client de prendre en charge la fourniture, l'authentification et l'attribution précise des attributs de l'utilisateur nécessaires pour l'accès, le reporting et les workflows opérationnels dans les modules EQS Compliance Cockpit. La présente annexe décrit le Professional Services EQS Group limité fournira sous l'implémentation Guided Premium pour soutenir la planification et l'implémentation de DataSync et/ou SSO pour les modules achetés, le cas échéant.

2. Résultat

À l'issue des Professional Services pour la présente annexe, les résultats sont les suivants:

- Le client a permis de comprendre les méthodes DataSync supportées, les prérequis SSO et l'approche recommandée;
- les exigences et responsabilités de DataSync et/ou SSO confirmées, y compris les attributs d'utilisateur requis, les dépendances en matière d'identité et d'authentification et la propriété technique;
- une séance de résolution de problèmes / Q&A guidée terminée pour soutenir les activités de configuration et de validation du client DataSync et/ou SSO.

3. Périmètre

3.1. Approche de prestation (deux ateliers)

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 –DataSync + SSO Aperçu et exigences 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 et réponses / Soutien pour le dépannage et à la validation EQS Group:

- 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).

3.2. Méthodes soutenues / Limites de portée

- 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 contraire.

3.3. 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 Customer.

3.4. Exclusions/non compris

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 deux ateliers;
- surveillance continue, soutien opérationnel ou dépannage au-delà des ateliers / périmètre du Guided Premium défini; ou

l'appui à la coordination des fournisseurs tiers au-delà des directives raisonnables lors des sessions prévues.