

EQS Compliance Cockpit: Description of Services – Guided Standard Implementation

This Description of Services ("DOS") applies to Customers that have purchased the Guided Standard 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 Standard 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 EQS-led configuration of the Initial Setup, as defined in the applicable Annex(es).

Guided Standard Implementation follows a train-the-trainer approach. EQS Group will perform the in-scope Initial Setup and provide remote guidance, training and workshop facilitation as expressly described in this DOS and the applicable Annex(es). Customer remains responsible for timely participation, business decision-making, preparation of required inputs, hands-on configuration and testing between sessions, user readiness, and completion of all customer-owned activities necessary for 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 delivery cadence, but is typically 6-8 weeks per module from the kickoff date. EQS Group

EQS Compliance Cockpit : Description des Services – Implémentation Guided Standard

La présente Description des Services (« DOS ») s'applique aux Clients ayant acheté le service d'implémentation Guided Standard. La présente DOS fait partie intégrante du Contrat entre le Client et EQS Group. Les termes commençant par une majuscule utilisés mais non définis dans la présente DOS ont la signification qui leur est donnée 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 (« Professional Services ») qu'EQS Group fournira au Client dans le cadre du forfait d'implémentation Guided Standard, 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 la ou les solution(s) achetée(s) par le Client au moyen d'une Configuration Initiale menée par EQS, telle que définie dans l'/les Annexe(s) applicable(s).

L'implémentation Guided Standard suit une approche de formation des formateurs. EQS Group réalisera la Configuration Initiale incluse dans le périmètre et fournira un accompagnement à distance, une formation et l'animation d'ateliers comme expressément décrit dans la présente DOS et l'/les Annexe(s) applicable(s). Le Client demeure responsable de sa participation en temps utile, de la prise de décisions métier, de la préparation des informations requises, de la configuration pratique et des tests entre les sessions, de la préparation des utilisateurs et de l'achèvement de toutes les activités relevant du Client nécessaires à 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 convenue, mais il est généralement de 6 à 8 semaines par module à compter de la date de

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 live kickoff meeting between EQS Group and Customer to confirm project objectives, stakeholders, and communication channels. EQS Group will also walk through the Guided Standard approach, establish the delivery cadence, and review prerequisites, and Customer inputs required for delivery.

2.2. Configuration

EQS will provide the Initial Setup of the purchased module(s) using standard system defaults, embedded best-practice settings, and the information provided in the online form configurator.

The Initial Setup configuration is intended to provide a functional starting environment to support the workshops and Customer-led configuration. Customer is responsible for any additional configuration, customization, workflow design, automation rules, intake forms, or process adaptations beyond the Initial Setup configuration as defined in the applicable Annex(es).

2.3. Workshops

A series of up to five (5) structured workshops intended to: (i) review and demonstrate the Initial Setup configuration completed by EQS Group; (ii) provide remote guidance and training to Customer's administrators on how to extend, maintain, and test configuration using EQS standard templates; and (iii) confirm next steps, Customer "follow-up tasks," and validation activities between sessions. Workshops are typically delivered on a weekly cadence. Due to the interactive nature of the content, workshops may not be split into multiple shorter sessions. Customer should review available enablement resources in advance of sessions to facilitate productive discussion.

2.4. Closeout, Handoff, and Hypercare

EQS will support a project closeout session, formal handoff to Support/Customer Success, and a post-go-live hypercare period of one (1) week commencing on the Customer go-live date. Hypercare consists of a time-boxed post-go-live stabilization period intended for

lancement de projet. EQS Group déploiera des efforts commercialement raisonnables pour répondre aux demandes de calendriers accélérés ; toutefois, EQS Group ne garantit pas la prise en charge d'un calendrier accéléré.

Les Services Professionnels comprennent les activités suivantes incluses dans le périmètre :

2.1. Lancement de Projet

Une réunion lancement de projet en direct entre EQS Group et le Client pour confirmer les objectifs du projet, les parties prenantes et les canaux de communication. EQS Group présentera également l'approche Guided Standard, établira la cadence de livraison et examinera les prérequis ainsi que les contributions du Client nécessaires à la livraison.

2.2. Configuration

EQS fournira la Configuration Initiale du/des module(s) acheté(s) au moyen des paramètres système standard, des réglages de bonnes pratiques intégrés et des informations fournies dans le configurateur de formulaire en ligne.

La Configuration Initiale vise à fournir un environnement de départ fonctionnel pour soutenir les ateliers et la configuration menée par le Client. Le Client est responsable de toute configuration supplémentaire, personnalisation, conception de flux de travail, règle d'automatisation, formulaire de réception ou adaptation de processus au-delà de la Configuration Initiale telle que définie dans l'/les Annexe(s) applicable(s).

2.3. Ateliers

Une série de jusqu'à cinq (5) ateliers structurés destinés à : (i) examiner et démontrer la Configuration Initiale réalisée par EQS Group ; (ii) fournir à distance un accompagnement et une formation aux administrateurs du Client sur la manière d'étendre, de maintenir et de tester la configuration à l'aide des modèles standard EQS ; et (iii) confirmer les prochaines étapes, les « tâches de suivi » du Client et les activités de validation entre les sessions. Les ateliers sont généralement organisés selon une cadence hebdomadaire. En raison de la nature interactive du contenu, les ateliers ne peuvent pas être divisés en plusieurs sessions plus courtes. Le Client doit examiner les ressources d'habilitation disponibles avant les sessions afin de faciliter une discussion productive.

2.4. Clôture, Transfert et Hypercare

EQS prendra en charge une session de clôture de projet, un transfert formel vers le Support/Customer Success, ainsi qu'une période d'Hypercare post-Go-Live d'une (1) semaine commençant à la date de Go-Live du Client. L'Hypercare consiste en une période de

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.

stabilisation post-Go-Live limitée dans le temps, destinée au triage des problèmes inclus dans le périmètre et au soutien de transition. L'Hypercare n'inclut pas de nouveau périmètre, d'ateliers/sessions de formation supplémentaires, de configuration étendue ou de services hors du périmètre de la présente DOS.

3. Activities and Results

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

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

RACI Definitions

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

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

3. Activités et Résultats

L'implémentation des EQS Cloud Services peut faire partie d'un programme plus large du Client comprenant des travaux sans lien avec les EQS Cloud Services. Les Services Professionnels décrits dans la présente DOS s'appliquent uniquement aux activités directement liées à l'implémentation des EQS Cloud Services achetés par le Client, comme détaillé plus avant dans l'/les Annexe(s) applicable(s), sauf indication expresse contraire.

Les Services Professionnels seront fournis à distance, sauf accord écrit contraire.

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			
Discovery	Kick-off Call	R	C
Core enablement			
Support	Delivery cadence, workshop facilitation, and guidance	R	C
Support	Training for each module	R	I
Module Implementation			
Configure	Initial Setup Configuration	R	A/C
Configure	Additional configuration (Customer-led; EQS available for clarification via workshops)	C	R/A
SSO (if applicable)			
Configure	Provide Requirements & Prerequisites	R	R/A
Configure	SSO configuration (Customer-led; EQS provides remote guidance, training and live troubleshooting during the scheduled workshops)	C	R/A
Testing			

Test	Unit Testing	C	R/A
Go-Live & Closeout			
Go Live	Pre-Go Live preparation	C	R/A
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 du Projet			
Découverte	Appel de lancement de projet	R	C
Habilitation de Base			
Support	Cadence de livraison, animation des ateliers et accompagnement	R	C
Support	Formation pour chaque module	R	I
Implémentation du Module			
Configurer	Configuration Initiale	R	A/C
Configurer	Configuration supplémentaire (menée par le Client ; EQS disponible pour clarification via les ateliers)	C	R/A
SSO (le cas échéant)			
Configurer	Fournir les exigences et prérequis	R	R/A
Configurer	Configuration SSO (menée par le Client ; EQS fournit un accompagnement à distance, une formation et un dépannage en direct pendant les ateliers planifiés)	C	R/A
Tests			
Tester	Tests unitaires	C	R/A
Go-Live et Clôture			
Go Live	Préparation pré-Go Live	C	R/A
Go Live	Go-Live	C	R/A
Go Live	Clôture du projet, transfert au Support/CSM et Hypercare (période définie)	R	C

4. Customer Responsibilities

Customer undertakes to cooperate unreservedly and in good faith with EQS Group, in particular regarding 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 workshops, and completion of Customer-led configuration activities between sessions. As a central requirement under this DOS, Customer shall:

- 4.1. 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;
- 4.2. provide timely access to Customer's business and technical subject matter experts to resolve issues and support

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 conditions convenus entre les Parties. La bonne exécution des Services Professionnels dépend de l'engagement actif du Client et de l'achèvement en temps voulu des prérequis, de la participation aux ateliers et des activités de configuration menées par le Client entre les sessions. À titre d'exigence centrale de la présente DOS, le Client devra :

- 4.1. fournir toutes les informations, exigences et contributions raisonnablement nécessaires afin qu'EQS Group dispose des éléments requis pour exécuter les Services Professionnels, dans le format spécifié par EQS Group et dans les délais convenus ;
- 4.2. donner accès en temps utile aux experts métier et techniques du Client afin de résoudre les problèmes et de soutenir les

- implementation decisions related to the EQS Group applications;
- 4.3.** review user guides, webinars, and other training materials made available via the support portal prior to workshops, as applicable;
 - 4.4.** participate in the kickoff with appropriate resources and ensure attendance of key stakeholders required for decision-making;
 - 4.5.** attend and actively participate in all scheduled workshops, and complete prerequisites and follow-up actions where identified;
 - 4.6.** complete Customer-led configuration activities in Customer's environment, including configuration and content outside of the Initial Setup configured by EQS Group, as defined in this DOS and the applicable Annex(es);
 - 4.7.** manage rollout activities for Customer's organization, including change management and training of Customer's end users;
 - 4.8.** 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;
 - 4.9.** provide any required translations and localized content, where applicable (unless otherwise expressly included in the applicable Annex(es));
 - 4.10.** 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
 - 4.11.** use commercially reasonable efforts to assist EQS Group in all other ways reasonably required for delivery of the Professional Services.

Failure to meet responsibilities

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

décisions d'implémentation liées aux applications EQS Group ;

- 4.3.** examiner les guides utilisateur, webinaires et autres supports de formation mis à disposition via le portail de support avant les ateliers, le cas échéant ;
- 4.4.** participer au lancement de projet avec les ressources appropriées et garantir la présence des principales parties prenantes nécessaires à la prise de décision ;
- 4.5.** assister et participer activement à tous les ateliers planifiés, et compléter les prérequis et actions de suivi lorsqu'ils sont identifiés ;
- 4.6.** réaliser les activités de configuration menées par le Client dans l'environnement du Client, y compris la configuration et le contenu en dehors de la Configuration Initiale configurée par EQS Group, tels que définis dans la présente DOS et l'/les Annexe(s) applicable(s) ;
- 4.7.** gérer les activités de déploiement pour l'organisation du Client, y compris la conduite du changement et la formation des utilisateurs finaux du Client ;
- 4.8.** prendre (et communiquer en temps utile) toutes les décisions, approbations et validations raisonnablement requises pour garantir que les Services Professionnels soient fournis efficacement et conformément au calendrier convenu ;
- 4.9.** fournir toute traduction et tout contenu localisé requis, le cas échéant (sauf s'ils sont expressément inclus dans l'/les Annexe(s) applicable(s)) ;
- 4.10.** autoriser ou faire en sorte qu'EQS Group ait accès aux locaux du Client (le cas échéant), et fournir les informations et documents nécessaires ainsi que l'accès aux systèmes, équipements informatiques et/ou instances de test des systèmes à intégrer ; et
- 4.11.** déployer des efforts commercialement raisonnables pour aider EQS Group de toute autre manière raisonnablement requise pour la fourniture des Services Professionnels.

Non-respect des responsabilités

Si le Client ne respecte pas ces obligations dans des délais ou d'une qualité raisonnables, EQS Group ne saurait être tenu responsable des retards, des modifications ou des coûts qui en résulteraient concernant les Services Professionnels concernés. Les temps d'attente des responsables d'implémentation d'EQS Group causés par le non-respect par le Client de ses obligations au titre de la présente DOS seront facturés au Client sur la base des taux horaires standard d'EQS Group. EQS Group sera en droit de réaffecter ses responsables d'implémentation à d'autres clients en cas de retards importants causés 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 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 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 the 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, Initial Setup, 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) configured the Initial Setup as defined in the applicable Annex(es), (iii)

5. Responsabilités d'EQS Group

EQS Group exécutera les Services Professionnels conformément à la présente DOS et à l'/aux Annexe(s) applicable(s). EQS Group :

- 5.1.** confirmera l'accès du Client à son environnement et au portail de support, et communiquera les prérequis nécessaires à la livraison ;
- 5.2.** fournira un Implementation Manager chargé de diriger la livraison des Services Professionnels et de servir de point de contact principal du Client pour l'engagement ;
- 5.3.** planifiera et animera les réunions et coordonnera la cadence de livraison convenue d'un commun accord, y compris l'envoi des invitations aux ateliers ;
- 5.4.** EQS Group réalisera les activités de configuration et d'habilitation dans le périmètre et les limites définis dans la présente DOS et l'/les Annexe(s) applicable(s). Tout service hors périmètre sera traité dans le cadre du processus de demande de modification.

6. Processus de Demande de Modification

- 6.1.** À tout moment pendant l'exécution des Services Professionnels, le Client peut demander, ou EQS Group peut recommander, une modification du périmètre, de la Configuration Initiale, des livrables, du calendrier, des présupposées, des responsabilités ou d'autres conditions de la présente DOS (chacune, une « Demande de Modification »). Cette Demande de Modification suivra la procédure ci-dessous :
- 6.2.** La partie demanderesse soumettra la Demande de Modification par écrit à l'autre partie, en décrivant la modification demandée avec un niveau de détail raisonnable.
- 6.3.** L'autre partie évaluera la Demande de Modification et fournira une évaluation écrite de l'impact, qui pourra inclure des ajustements du périmètre, du calendrier et/ou des frais.
- 6.4.** EQS Group n'aura aucune obligation d'exécuter les travaux associés à une Demande de Modification tant que les Parties n'auront pas convenu par écrit de cette Demande de Modification.
- 6.5.** Sauf et jusqu'à l'exécution d'une Demande de Modification, EQS Group continuera d'exécuter les Services Professionnels conformément à la présente DOS.

7. Procédure d'Acceptation

- 7.1.** Les Services Professionnels seront réputés achevés lorsque EQS Group aura : (i) tenu le lancement de projet, (ii) configuré la Configuration Initiale telle que définie dans l'/les Annexe(s) applicable(s), (iii) tenu les

conducted the scheduled workshops included in the Professional Services.

- 7.2.** Customer acceptance will be deemed to have occurred upon the earliest of: (i) Customer's written confirmation that the Initial Setup and related deliverables described in Section 7.1 are complete; (ii) Customer's go-live or production use of the configured Initial Setup (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 Initial Setup) will not delay acceptance and may be addressed through Customer-led configuration, Support processes, or Change Request, as applicable.

8. Assumptions

The scope of the Professional Services provided under this DOS and the related fixed fee arrangement are subject to the assumptions below (the "Assumptions"). Deviations from these Assumptions will lead to changes in the timeline, scope and/or increases in the 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.

ateliers planifiés inclus dans les Services Professionnels.

- 7.2.** L'acceptation par le Client sera réputée intervenue au premier des événements suivants : (i) confirmation écrite du Client que la Configuration Initiale et les livrables associés décrits à la Section 7.1 sont complets ; (ii) Go-Live du Client ou utilisation en production de la Configuration Initiale configurée (autre qu'à des fins de test) ; ou (iii) dix (10) jours ouvrables après la notification écrite d'EQS Group indiquant que les éléments de la Section 7.1 sont complets, sauf si le Client fournit une notification écrite décrivant une non-conformité matérielle au périmètre expressément défini dans la présente DOS et l'/les Annexe(s) applicable(s).

- 7.3.** Les défauts mineurs ou éléments de configuration hors du périmètre expressément défini (y compris la configuration en dehors de la Configuration Initiale) ne retarderont pas l'acceptation et pourront être traités par la configuration menée par le Client, les processus de Support ou une Demande de Modification, selon le cas.

8. Préalables

Le périmètre des Services Professionnels fournis au titre de la présente DOS et l'accord de prix fixe correspondant sont soumis aux présupposés ci-dessous (les « Présupposés »). Tout écart par rapport à ces Présupposés entraînera des modifications du calendrier, du périmètre et/ou une augmentation du prix, et sera traité dans le cadre du processus de Demande de Modification.

- 8.1. Décisions de conformité et de configuration.** L'alignement de la configuration et des flux de processus au sein des Cloud Services avec les lois, règlements et/ou politiques du Client applicables relève de la responsabilité du Client. Les décisions et approbations de configuration relèvent de la responsabilité du Client. Les Services Professionnels, documents ou informations fournis par EQS Group ne sont pas destinés à constituer des conseils juridiques et ne doivent pas être considérés comme tels, et ne garantissent pas la conformité aux lois et règlements applicables.

- 8.2. Contrôle du périmètre et gestion des changements.** Le Client et EQS Group travailleront en étroite collaboration afin de maintenir l'alignement avec le périmètre défini dans la présente DOS. Toute modification du périmètre sera gérée via un processus de Demande de Modification. Les retards ou écarts causés par des actes ou omissions relevant du contrôle raisonnable du Client peuvent entraîner une réaffectation des ressources, des impacts sur le calendrier et/ou des coûts supplémentaires.

- 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 and configuring 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
- 8.3. Mise en pause du projet.** Si le Client met en pause les Services Professionnels pour quelque raison que ce soit, le même personnel d'EQS Group peut ne pas être disponible lorsque le Client sera prêt à reprendre. Les Services Professionnels sont destinés à être fournis selon une cadence continue ; des interruptions prolongées peuvent nécessiter une replanification et affecter la disponibilité et le calendrier.
- 8.4. Travaux hors périmètre.** Le périmètre de la présente DOS exclut tout Service professionnel ou activité non expressément prévu dans les présentes ou dans l'/les Annexe(s) applicable(s).
- 8.5. Limites de test.** Les tests de charge, tests de stress, tests d'intrusion et tests de volume ne sont pas prévus dans le cadre de la présente DOS et ne sont pas autorisés dans le(s) environnement(s) du Client hébergeant les Cloud Services. Tout test de ce type doit être réalisé dans un environnement de test désigné et conformément à un accord écrit mutuel des Parties.
- 8.6. Déplacements.** Le forfait fixe des Services Professionnels n'inclut pas les déplacements. Tout déplacement sur site requis sera convenu mutuellement à l'avance et facturé au Client.
- 8.7. Support après services.** À l'achèvement des Services Professionnels décrits dans la présente DOS, EQS Group transférera le Client vers le Support EQS Group et/ou Customer Success, selon le cas. Les services de support continus sont hors du périmètre de la présente DOS. Pour plus de clarté, la période d'Hypercare post-Go-Live décrite dans la présente DOS est limitée dans le temps et destinée à la stabilisation ; le support continu en dehors de l'Hypercare est fourni par le Support EQS Group et/ou Customer Success.
- 8.8. Sandbox / réplique d'environnement.** Si le Client a acheté un environnement sandbox, toute recreation ou duplication de configuration, ou migration de données entre sandbox et production, relève de la responsabilité du Client, sauf inclusion expresse contraire dans la présente DOS ou l'/les Annexe(s) applicable(s).
- 8.9. Contributions du Client.** Le Client fournira toutes les informations, contenus et contributions requis dans le format spécifié par EQS Group et dans les délais convenus.
- 8.10. Traductions.** Le Client est responsable de fournir et configurer toute traduction et tout contenu localisé requis, sauf inclusion expresse contraire dans une Annexe applicable ou un accord écrit contraire.
- 8.11. Données historiques.** La migration de données historiques vers les EQS Group Cloud

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 / user provisioning. Support for automated user provisioning or HR data integration via DataSync is not included unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement. Unless such support is expressly included, Customer is responsible for user provisioning, including manual user creation and/or use of the Bulk User Import tool, as applicable.

8.14. Single Sign-On (SSO). If Customer elects to implement Single Sign-On ("SSO"), Customer is responsible for its identity provider configuration and for providing appropriate IT resources for the setup process. EQS Group will provide guidance only within standard SSO configuration capabilities, unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement.

8.15. 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.

8.16. 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 six (6) 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

Services n'est pas incluse, sauf inclusion expresse contraire dans une Annexe applicable.

8.12. Intégrations. Le support des intégrations avec des systèmes tiers n'est pas inclus, sauf inclusion expresse contraire dans une Annexe applicable ou un accord écrit contraire.

8.13. DataSync / provisionnement des utilisateurs. Le support du provisionnement automatisé des utilisateurs ou de l'intégration de données RH via DataSync n'est pas inclus, sauf inclusion expresse contraire dans une Annexe applicable ou un accord écrit contraire. Sauf inclusion expresse de ce support, le Client est responsable du provisionnement des utilisateurs, y compris la création manuelle d'utilisateurs et/ou l'utilisation de l'outil Bulk User Import, le cas échéant.

8.14. Single Sign-On (SSO). Si le Client choisit de mettre en œuvre le Single Sign-On (« SSO »), le Client est responsable de la configuration de son fournisseur d'identité et de la mise à disposition des ressources informatiques appropriées pour le processus de configuration. EQS Group fournira des conseils uniquement dans le cadre des capacités standard de configuration SSO, sauf inclusion expresse contraire dans une Annexe applicable ou un accord écrit contraire.

8.15. Environnement utilisé pour la livraison. Sauf accord écrit contraire, les Services Professionnels seront exécutés dans l'environnement de production du Client. Le Client est responsable du maintien des accès et approbations appropriés permettant à EQS Group d'exécuter les Services Professionnels.

8.16. Développement et reporting personnalisés. Le développement personnalisé (y compris le code personnalisé ou les améliorations produit) et le développement de rapports/tableaux de bord personnalisés ne sont pas inclus dans la présente DOS, sauf inclusion expresse contraire dans une Annexe applicable ou un accord écrit contraire des Parties.

9. Durée

Les Services Professionnels décrits aux présentes expirent six (6) mois après la Date de début indiquée dans le Contrat (« Durée de la DOS »). Si l'abonnement du Client aux Cloud Services applicables expire ou est résilié avant la fin de la Durée de la DOS, la présente DOS prendra automatiquement fin et EQS Group n'aura aucune obligation de fournir les Services Professionnels décrits aux présentes. Aucun remboursement ne sera accordé.

10. Conditions de Paiement

10.1 Tous les Services Professionnels décrits dans la présente DOS seront exécutés sur la base d'un prix

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.

fixe tel que prévu dans le Contrat (« Prix Total »), hors déplacements et frais.

10.2 Les honoraires seront facturés à l'avance à la signature du Contrat et seront payables net quatorze (14) jours calendaires à compter de la date des factures d'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 Initial Setup configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to create and update configuration;
- Customer is able to continue configuration and rollout of the Integrity Line module using the provided documentation, enablement materials, and available workshops; and
- readiness review completed for the Integrity Line Initial Setup.

3. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Integrity Line module in Customer's environment with an Initial Setup configuration generated based on Customer inputs submitted through the online form configurator and incorporating EQS standard system defaults and best-practice settings. The Initial Setup configuration is intended to provide a functional starting environment from which Customer administrators can further configure and tailor the solution to their organizational requirements.

Initial Setup 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 Initial Setup will be completed by Customer as part of guided follow-up tasks.
- A standard Integrity Line landing page structure with default system layout. Customer branding elements such as logos or colors may be applied by Customer using online form configurator.
- Access to EQS documentation, knowledge base articles, and training materials to support Customer configuration activities.

Any additional configuration, workflow design, intake form creation, escalation rules, folder structures, or other customization activities will be completed by Customer as part of its customer-led implementation, supported through the workshops and guided follow up tasks included in this DOS.

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 Initial Setup configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to manage approval requests end-to-end (approve, decline, request updates, cancel) with appropriate audit/history;
- Customer administrators enabled to create and update request/questionnaire forms and related configuration;
- Customer is able to continue configuration and rollout of the Approvals module using the provided documentation, enablement materials, and available workshops; and
- readiness review completed for the Approvals Initial Setup.

3. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Approvals module in Customer's environment with an Initial Setup configuration generated based on Customer inputs submitted through the online form configurator and incorporating EQS standard system defaults and best-practice settings. The Initial Setup configuration is intended to provide a functional starting environment from which Customer administrators can further configure and tailor the solution to their organizational requirements.

Initial Setup means:

- EQS standard system baseline configuration of backend attributes and foundational system settings required to use the module.
- Three (3) standard, EQS best-practice disclosure/request form selected from EQS's standard templates, as applicable.
- Access to EQS documentation, knowledge base articles, and training materials to support Customer configuration activities.

Any additional configuration, workflow design, intake form creation, or other customization activities will be completed by Customer as part of its customer-led implementation, supported through the workshops and guided follow-up tasks included in this DOS.

Annex 3

EQS Policies Implementation

1. Objective

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

2. Outcome

Comprehensive list of Outcomes:

- the Policies Initial Setup configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to upload and manage policy content and related metadata;
- Customer enabled to publish and monitor policy distribution/acknowledgment status;
- Customer is able to continue configuration and rollout of the Policies module using the provided documentation, enablement materials, and available workshops; and
- readiness review completed for the Policies Initial Setup.

3. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Policies module in Customer's environment with an Initial Setup configuration generated based on Customer inputs submitted through the online form configurator and incorporating EQS standard system defaults and best-practice settings. The Initial Set up configuration is intended to provide a functional starting environment from which Customer administrators can further configure and tailor the solution to their organizational requirements.

Initial Setup means:

- EQS standard system baseline configuration of backend attributes and foundational system settings required to use the module.
- Access to EQS documentation, knowledge base articles, and training materials to support Customer configuration activities.

Any additional configuration, workflow design, or other customization activities will be completed by Customer as part of its customer-led implementation, supported through the workshops and follow-up tasks included in this DOS.

3.1 Policy Content, Migration and Archiving

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

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 initial setup configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to import and maintain third-party data required;
- Customer administrators enabled to manage a defined risk classification and assessment flow and related monitoring actions;
- Customer is able to continue configuration and rollout of the Third Parties module using the provided documentation, enablement materials, and available workshops; and
- readiness review completed for the Third Parties.

3. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Third Parties module in Customer's environment with an Initial Setup configuration incorporating EQS standard system defaults and best-practice settings. The Initial Setup configuration is intended to provide a functional starting environment from which Customer administrators can further configure and tailor the solution to their organizational requirements.

Initial Setup means:

- EQS standard system baseline configuration of backend attributes and foundational system settings required to use the module.
- Assessment configuration (best-practice baseline): standard system baseline includes predefined assessment model settings.
- EQS best-practice standard questionnaire forms.
- Access to EQS documentation, knowledge base articles, and training materials to support Customer configuration activities.

Any additional configuration, classifications, risks, mitigations, intake form creation, or other customization activities will be completed by Customer as part of its customer-led implementation, supported through the workshops and guided follow-up tasks included in this DOS.

3.1 Data Import and Content Readiness

Customer is responsible for preparing and importing third-party data (including required attributes and supporting documentation) needed for its implementation and use of the module. EQS Group will provide guidance and best practices related to data structure and readiness during the available workshop sessions, if Customer requires support.

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:

- Campaigns module Initial Setup configured and demonstrated;
- Customer administrators able to create, launch, and monitor campaigns using the provided documentation, self-learning materials, and applicable workshop guidance included in this DOS;
- Customer administrators able to manage campaign recipients, action items, scheduling, and related notifications; and
- Customer administrators able to monitor campaign completion status and access reporting.

3. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Campaigns module in Customer's environment with an Initial Setup configuration incorporating EQS standard system defaults and best-practice settings. The Initial Setup configuration is intended to provide a functional starting environment from which Customer administrators can further configure and tailor the solution to their organizational requirements.

Initial Setup means:

- Campaign standard baseline setup: best-practice baseline configuration of Campaigns settings.

3.1. 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. EQS Group will provide guidance and best practices related to campaign setup, launch readiness, and administration through the provided documentation, self-learning materials and applicable workshops included in this DOS.

Annexe 1

Implémentation EQS Integrity Line

1. Objectif

Le module EQS Integrity Line fournit au Client une plateforme sécurisée pour soutenir la réception des signalements d'alerte et la gestion des dossiers, permettant au Client de recevoir des signalements, de gérer les enquêtes et de documenter les activités de résolution des dossiers conformément aux politiques du Client et aux exigences applicables.

2. Résultats

Liste complète des résultats :

- la Configuration Initiale d'Integrity Line configurée et démontrée ;
- les administrateurs du Client habilités à créer et mettre à jour la configuration ;
- le Client est en mesure de poursuivre la configuration et le déploiement du module Integrity Line à l'aide de la documentation fournie, des supports d'habilitation et des ateliers disponibles ; et
- la revue de préparation de la Configuration Initiale d'Integrity Line est terminée.

3. Définition et périmètre de la Configuration Initiale

EQS Group provisionnera le module EQS Integrity Line dans l'environnement du Client avec une Configuration Initiale générée sur la base des contributions du Client soumises via le configurateur de formulaire en ligne et intégrant les paramètres système standard EQS et les réglages de bonnes pratiques. La Configuration Initiale vise à fournir un environnement de départ fonctionnel à partir duquel les administrateurs du Client peuvent poursuivre la configuration et adapter la solution aux exigences de leur organisation.

Configuration Initiale signifie :

- Configuration de base EQS de bonnes pratiques des attributs backend standard et des paramètres système fondamentaux (non visibles par le client final). EQS Group démontrera comment ces paramètres peuvent être ajustés pendant les ateliers ; toute extension supplémentaire au-delà de la Configuration Initiale sera réalisée par le Client dans le cadre des tâches de suivi guidées.
- Une structure standard de page d'accueil Integrity Line avec mise en page système par défaut. Les éléments de marque du Client, tels que logos ou couleurs, peuvent être appliqués par le Client à l'aide du configurateur de formulaire en ligne.
- Accès à la documentation EQS, aux articles de la base de connaissances et aux supports de formation pour soutenir les activités de configuration du Client.

Toute configuration supplémentaire, conception de flux de travail, création de formulaires de réception, règles d'escalade, structures de dossiers ou autres activités de personnalisation seront réalisées par le Client dans le cadre de son implémentation menée par le Client, avec le soutien des ateliers et des tâches de suivi guidées inclus dans la présente DOS.

Annexe 2

Implémentation EQS Approvals

1. Objectif

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

2. Résultats

Liste complète des résultats :

- la Configuration Initiale d'Approvals configurée et démontrée ;
- les administrateurs du Client habilités à gérer les demandes d'approbation de bout en bout (approuver, refuser, demander des mises à jour, annuler) avec un audit/historique approprié ;
- les administrateurs du Client habilités à créer et mettre à jour des formulaires de demande/questionnaire et la configuration associée ;
- le Client est en mesure de poursuivre la configuration et le déploiement du module Approvals à l'aide de la documentation fournie, des supports d'habilitation et des ateliers disponibles ; et
- revue de préparation à la mise en service de la Configuration Initiale du module Approvals.

3. Définition et périmètre de la Configuration Initiale

EQS Group provisionnera le module EQS Approvals dans l'environnement du Client avec une Configuration Initiale générée sur la base des contributions du Client soumises via le configurateur de formulaire en ligne et intégrant les paramètres système standard EQS et les réglages de bonnes pratiques. La Configuration Initiale vise à fournir un environnement de départ fonctionnel à partir duquel les administrateurs du Client peuvent poursuivre la configuration et adapter la solution aux exigences de leur organisation.

Configuration Initiale signifie :

- Configuration de base du système standard EQS des attributs backend et des paramètres système fondamentaux requis pour utiliser le module.
- Trois (3) formulaires standard de déclaration basée sur les bonnes pratiques d'EQS, sélectionnés parmi les modèles standard d'EQS, le cas échéant.
- Accès à la documentation EQS, aux articles de la base de connaissances et aux supports de formation pour soutenir les activités de configuration du Client.

Toute configuration supplémentaire, conception de flux de travail, création de formulaires de réception ou autre activité de personnalisation sera réalisée par le Client dans le cadre de son implémentation menée par le Client, avec le soutien des ateliers et des tâches de suivi guidées inclus dans la présente DOS.

Annexe 3

Implémentation EQS Policies

1. Objectif

Le module EQS Policies permet au Client de gérer, publier et communiquer les politiques de manière centralisée, ainsi que de suivre l'accusé de réception par les employés et le statut des politiques dans toute l'organisation.

2. Résultat

Liste complète des résultats :

- la Configuration Initiale de Policies configurée et démontrée ;
- les administrateurs du Client habilités à téléverser et gérer le contenu des politiques et les métadonnées associées ;
- le Client habilité à publier et surveiller le statut de distribution/accusé de réception des politiques ;
- le Client est en mesure de poursuivre la configuration et le déploiement du module Policies à l'aide de la documentation fournie, des supports d'habilitation et des ateliers disponibles ; et
- revue de préparation à la mise en service de la Configuration Initiale du module Policies.

3. Définition et périmètre de la Configuration Initiale

EQS Group provisionnera le module EQS Policies dans l'environnement du Client avec une Configuration Initiale générée sur la base des contributions du Client soumises via le configurateur de formulaire en ligne et intégrant les paramètres système standard EQS et les réglages de bonnes pratiques. La Configuration Initiale vise à fournir un environnement de départ fonctionnel à partir duquel les administrateurs du Client peuvent poursuivre la configuration et adapter la solution aux exigences de leur organisation.

Configuration Initiale signifie :

- Configuration de base du système standard EQS des attributs backend et des paramètres système fondamentaux requis pour utiliser le module.
- Accès à la documentation EQS, aux articles de la base de connaissances et aux supports de formation pour soutenir les activités de configuration du Client.

Toute configuration supplémentaire, conception de flux de travail ou autre activité de personnalisation sera réalisée par le Client dans le cadre de son implémentation menée par le Client, avec le soutien des ateliers et des tâches de suivi inclus dans la présente DOS.

3.2 Contenu des politiques, migration et archivage

Le Client est responsable de la préparation et du téléversement du contenu des politiques (y compris les versions historiques ou archivées). Sur demande, EQS Group fournira des conseils et bonnes pratiques afin d'aider le Client à organiser et catégoriser le contenu des politiques pour la recherche et le reporting pendant les sessions d'atelier.

Annexe 4

Implémentation EQS Third Parties

1. Objectif

Le module EQS Third Parties permet au Client de mettre en œuvre une approche structurée et fondée sur les risques de la gestion des tiers en intégrant les tiers, en collectant et évaluant les informations de risque, en classifiant les risques et en surveillant les relations avec les tiers conformément aux politiques du Client et aux exigences applicables

2. Résultat

Liste complète des résultats :

- la Configuration Initiale de Third Parties configurée et démontrée ;
- les administrateurs du Client habilités à importer et maintenir les données de tiers requises ;
- les administrateurs du Client habilités à gérer un flux défini de classification et d'évaluation des risques ainsi que les actions de suivi associées ;
- le Client est en mesure de poursuivre la configuration et le déploiement du module Third Parties à l'aide de la documentation fournie, des supports d'habilitation et des ateliers disponibles ; et
- revue de préparation à la mise en service de la Configuration Initiale du module Third Parties.

3. Définition et périmètre de la Configuration Initiale

EQS Group provisionnera le module EQS Third Parties dans l'environnement du Client avec une Configuration Initiale intégrant les paramètres système standard EQS et les réglages de bonnes pratiques. La Configuration Initiale vise à fournir un environnement de départ fonctionnel à partir duquel les administrateurs du Client peuvent poursuivre la configuration et adapter la solution aux exigences de leur organisation.

Configuration Initiale signifie :

- Configuration de base du système standard EQS des attributs backend et des paramètres système fondamentaux requis pour utiliser le module.
- Configuration de l'évaluation (base de bonnes pratiques) : la base système standard comprend des paramètres prédéfinis de modèle d'évaluation.
- Formulaires de questionnaire standard de bonnes pratiques EQS.
- Accès à la documentation EQS, aux articles de la base de connaissances et aux supports de formation pour soutenir les activités de configuration du Client.

Toute configuration supplémentaire, classification, risque, mesure d'atténuation, création de formulaire de réception ou autre activité de personnalisation sera réalisée par le Client dans le cadre de son implémentation menée par le Client, avec le soutien des ateliers et des tâches de suivi guidées inclus dans la présente DOS.

3.2 Import de données et préparation du contenu

Le Client est responsable de la préparation et de l'importation des données de tiers (y compris les attributs requis et la documentation justificative) nécessaires à son implémentation et à l'utilisation du module. EQS Group fournira des conseils et bonnes pratiques relatifs à la structure et à la préparation des données pendant les sessions d'atelier disponibles, si le Client a besoin de support.

Annexe 5

Implémentation EQS Campaigns

1. Objectif

Le module EQS Campaigns permet au Client de distribuer et surveiller des actions de conformité, telles que des attestations de politiques et des tâches de déclaration/questionnaire, au moyen d'un flux de campagnes centralisé comprenant le ciblage des destinataires, la planification, les notifications, le suivi d'achèvement et le reporting.

2. Résultat

Liste complète des résultats :

- la Configuration Initiale du module Campaigns configurée et démontrée ;
- les administrateurs du Client capables de créer, lancer et surveiller des campagnes à l'aide de la documentation fournie, des supports d'auto-formation et de l'accompagnement applicable en atelier inclus dans la présente DOS ;
- les administrateurs du Client capables de gérer les destinataires de campagnes, les actions, la planification et les notifications associées ; et
- les administrateurs du Client capables de surveiller le statut d'achèvement des campagnes et d'accéder au reporting.

3. Définition et périmètre de la Configuration Initiale

EQS Group provisionnera le module EQS Campaigns dans l'environnement du Client avec une Configuration Initiale intégrant les paramètres système standard EQS et les réglages de bonnes pratiques. La Configuration Initiale vise à fournir un environnement de départ fonctionnel à partir duquel les administrateurs du Client peuvent poursuivre la configuration et adapter la solution aux exigences de leur organisation.

Configuration Initiale signifie :

- Configuration de base standard de Campaign : configuration de base de bonnes pratiques des paramètres Campaigns.

3.1. Dépendances et préparation du contenu

Le Client est responsable de la préparation et de la maintenance du contenu, des données des destinataires et de tous formulaires, politiques, questionnaires, traductions et critères d'audience associés requis pour les Campaigns. EQS Group fournira des conseils et bonnes pratiques relatifs à la configuration des campagnes, à la préparation du lancement et à l'administration au moyen de la documentation fournie, des supports d'auto-formation et des ateliers applicables inclus dans la présente DOS.