

EQS Compliance Cockpit: Description – EQS Compliance Cockpit: Descripción del Servicio de Implementación - Self-Service Onboarding

This Implementation Service Description or Statement of Work ("SOW") applies to Customers that have purchased the Self-Service Onboarding implementation service. This SOW forms an integral part of the Agreement and capitalized terms used but not defined in this SOW are as defined in the Agreement between Customer and EQS Group. In the event of any conflict between this SOW and the Agreement, the SOW will prevail.

1. Objective

The purpose of this SOW is to comprehensively outline the Services that EQS Group will provide in the Self-Service Onboarding, including a structured, self-paced learning approach with limited expert guidance for Customer configuration.

2. Project Scope

EQS Group will provide remote training for Customer's configuration and implementation of its subscription (the "Professional Services"). The Professional Services have a pre-defined scope consisting of:

2.1. Kick-off and set-up

- 2.1.1. EQS Group will provide a Kick-off email to Customer with access to the configurator.
- 2.1.2. EQS Group will introduce Customer to the EQS Knowledge Base for self-guided learning.
- 2.1.3. EQS Group will provide a step-by-step guideline to support Customer through the setup process.

2.2. Self-Learning & Q&A:

- 2.2.1. EQS Group will provide full access to documentation, guides, and video tutorials.
- 2.2.2. Up to three (3) one-hour Q&A sessions with an expert consultant per module to support technical and configuration-related questions.

2.3. Configuration & Training:

- 2.3.1. Customer completes system configuration independently.

Esta Descripción del Servicio de Implementación o Declaración de Trabajo ("SOW") se aplica a los Clientes que han adquirido el servicio de implementación Self-Service Onboarding. Este SOW forma parte integral del Contrato, y los términos en mayúsculas utilizados, pero no definidos en este SOW, son los definidos en el Contrato entre el Cliente y EQS Group. En caso de conflicto entre este SOW y el Contrato, prevalecerá el SOW.

1. Objetivo

El propósito de este SOW es describir de forma exhaustiva los Servicios que EQS Group proporcionará en el Self-Service Onboarding, incluyendo un enfoque de aprendizaje estructurado y a su propio ritmo con orientación limitada de expertos para la configuración del Cliente.

2. Alcance del Proyecto

EQS Group proporcionará formación remota al Cliente para la configuración e implementación de su suscripción (los "Servicios Profesionales"). Los Servicios Profesionales tienen un alcance predefinido que consiste en:

2.1. Kick-off y configuración

- 2.1.1. EQS Group enviará un correo electrónico de kick-off al Cliente con acceso al configurador.
- 2.1.2. EQS Group facilitará al Cliente la Knowledge Base de EQS para un aprendizaje autoguiado.
- 2.1.3. EQS Group proporcionará una guía paso a paso para ayudar al Cliente en el proceso de configuración.

2.2. Autoaprendizaje y preguntas y respuestas (Q&A):

- 2.2.1. EQS Group proporcionará acceso completo a documentación, guías y tutoriales en video.
- 2.2.2. Hasta tres (3) sesiones de preguntas y respuestas de una hora de duración por módulo con un consultor experto para responder a preguntas técnicas relacionadas con la configuración.

2.3. Configuración y formación:

- 2.3.2. Customer providing internal team training using provided materials.

2.4. Go-Live & Post-Support:

- 2.4.1. Internal go-live communication by Customer.
- 2.4.2. EQS Group will introduce Customer to Support Help Center for post go-live support.

3. Activities and Output

- 3.1. The Self-Service Onboarding Package follows a hands-on approach, meaning that Customer's administrators are responsible for configuring and implementing the solution. It is important that Customer designates resources with the competence and bandwidth to manage configuration, administration, and internal training.
- 3.2. The timeline for completion of the implementation will vary but is typically 2-4 weeks from the kick-off date, depending on the products being implemented.
- 3.3. EQS Group recommends that Q&A sessions be scheduled as needed and spread throughout the implementation timeline. EQS Group will make reasonable efforts to accommodate expedited timelines on request but cannot guarantee support for an expedited timeline.
- 3.4. Customer will be responsible for completing implementation tasks to configure the EQS modules. Successful implementation depends on the Customer's active engagement with self-service materials and Q&A sessions.
- 3.5. It is critical that Customer reviews the training and enablement materials on the support portal before Q&A sessions to maximize their effectiveness.

4. Customer Responsibilities

The Customer undertakes to cooperate unreservedly and in good faith with EQS Group and in particular regarding the deadlines and conditions agreed between the parties. As a central requirement under this SOW, Customer shall

- 2.3.1. El Cliente completa la configuración del sistema de forma independiente.

- 2.3.2. El Cliente imparte formación interna al equipo utilizando los materiales proporcionados.

2.4. Go-Live y Asistencia posterior:

- 2.4.1. Comunicación interna del Go-Live por parte del Cliente.

- 2.4.2. EQS Group pondrá a disposición del Cliente un Support Help Center para asistencia después del Go-Live.

3. Actividades y Resultados

- 3.1. El Paquete de Self-Service Onboarding sigue un enfoque práctico, lo que significa que los administradores del Cliente son responsables por configurar e implementar la solución. Es importante que el Cliente designe recursos con la competencia y el ámbito de responsabilidad necesarios para gestionar la configuración, la administración y la formación interna.
- 3.2. El plazo para completar la implementación varía, pero suele ser de 2 a 4 semanas a partir de la fecha de inicio (kick-off), en función de los productos que se implementen.
- 3.3. EQS Group recomienda que las sesiones de preguntas y respuestas (Q&A) se programen según sea necesario y se distribuyan a lo largo del cronograma de implementación. EQS Group hará esfuerzos razonables para atender las solicitudes de plazos urgentes, pero no puede garantizar el soporte dentro de dichos plazos urgentes.
- 3.4. El Cliente será responsable de completar las tareas de implementación para configurar los módulos de EQS. El éxito de la implementación depende del compromiso activo del Cliente con los materiales de autoservicio y las sesiones de Q&A.
- 3.5. Es fundamental que el Cliente revise los materiales de formación y capacitación en el portal de soporte antes de las sesiones de Q&A para maximizar su efectividad.

4. Responsabilidades del Cliente

El Cliente se compromete a cooperar sin reservas y de buena fe con EQS Group y, en particular, en lo que respecta a los plazos y condiciones acordados entre las partes. Como requisito central bajo este SOW, el Cliente deberá

- 4.1. Review user guides, webinars, and other training materials before engaging in Q&A sessions.
- 4.2. Participate in the kick-off process with appropriate resources.
- 4.3. Attend and engage in scheduled Q&A sessions.
- 4.4. Complete all configuration tasks within the implementation timeline.
- 4.5. Train internal end users and manage the rollout of the solution.

In case Customer does not fulfil these obligations in reasonable time or quality, EQS Group shall not be responsible for any delay and costs regarding the affected Professional Services to be delivered by EQS Group. Waiting times of EQS Group's consultants, which are caused by Customer not meeting its obligation under this SOW will be invoiced to Customer based on EQS Group standard daily rates. EQS Group shall be entitled to send its consultants to other customers in case of significant delays caused by Customer.

5. Assumptions

The Scope of the Professional Services provided under this SOW and relating fixed fee arrangement are subject to the assumptions below (the "Assumptions"). Deviations from these Assumptions may lead to changes in the timeline and increases in the price.

- 5.1. Alignment of all configurations and process workflows within the Cloud Services based on laws, regulations, and/or Customer policies are the responsibility of Customer. Configuration decisions 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 EQS Professional Services, materials, and information do not guarantee compliance with applicable laws and regulations.
- 5.2. Customer and EQS Group work closely to ensure the SOW scope remains consistent, and any changes will be managed through a change control process. Delays or deviations caused by acts or omissions within the reasonable control of Customer may result in EQS Group's resource reassignment or additional costs.

- 4.1. Revisar las guías del usuario, webinars y otros materiales de formación antes de participar en sesiones de Q&A.
- 4.2. Participar en el proceso de kick-off con los recursos adecuados.
- 4.3. Asistir y participar en las sesiones de Q&A programadas.
- 4.4. Completar todas las tareas de configuración dentro del cronograma de implementación.
- 4.5. Formar a los usuarios finales internos y gestionar el despliegue de la solución.

En caso de que el Cliente no cumpla con estas obligaciones en tiempo o calidad razonables, EQS Group no será responsable de ningún retraso o coste relacionado con los Servicios Profesionales afectados que EQS Group deba prestar. Los tiempos de espera de los consultores de EQS Group causados por el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones bajo este SOW serán facturados al Cliente en base a las tarifas diarias estándar de EQS Group. EQS Group tendrá derecho a reasignar a sus consultores a otros clientes en caso de retrasos significativos causados por el Cliente.

5. Supuestos

El Alcance de los Servicios Profesionales proporcionados bajo este SOW y la tarifa fija correspondiente están sujetos a los supuestos que figuran a continuación (los "Supuestos"). Las desviaciones de estos Supuestos pueden dar lugar a cambios en el cronograma y aumentos en el precio.

- 5.1. La alineación de todas las configuraciones y flujos de trabajo de procesos dentro de los Servicios Cloud conforme a leyes, regulaciones y/o políticas del Cliente es de responsabilidad exclusiva del Cliente. Las decisiones de configuración son responsabilidad del Cliente. Los Servicios Profesionales, materiales o información proporcionados por EQS Group no constituyen, y ni deben considerarse, asesoramiento legal, y los Servicios Profesionales de EQS, materiales e información no garantizan el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- 5.2. El Cliente y EQS Group trabajarán en estrecha colaboración para asegurar que el alcance del SOW permanezca consistente, y cualquier cambio se gestionará a través de un proceso de control de cambios. Retrasos o desviaciones causados por actos u omisiones bajo el control razonable del Cliente pueden resultar en la reasignación de recursos de EQS Group o costes adicionales.
- 5.3. Si el Cliente pone en pausa los Servicios Profesionales por cualquier motivo, es

- 5.3. If Customer places the Professional Services on hold for any reason, the same Professional Services personnel may not be available when Customer is ready to resume.
- 5.4. The scope of this SOW excludes any Professional Services or activities not expressly set forth herein.
- 5.5. Load testing, stress testing, penetration testing, and volume testing are not planned as part of this SOW and are not permitted in Customer's Environment(s) hosting the Cloud Services. Such testing or any other testing conducted by Customer shall be done in a designated testing environment and pursuant to mutual written agreement of the Parties.
- 5.6. The Professional Services Fixed Fee does not include travel. Any required on-site travel will be mutually agreed in advance between Customer and EQS Group and will be billed to Customer.
- 5.7. Upon completion of the Professional Services outlined in this SOW, EQS Group Consultant conducts a transition of Customer to the EQS Support, who will provide Support. Such provision of Support is outside the scope of this SOW.
- 5.8. If Customer has purchased a sandbox environment, any re-creation or duplication of configuration, or migration of data from the sandbox environment to the production environment is Customer's responsibility.
- 5.9. Customer provides all required information in EQS Group's specified format.
- 5.10. Customer responsible for providing and configuring any required translations.
- 5.11. Customer is responsible for hands-on configuration.
- 5.12. Migration of historical data into EQS Cloud Services is not included.
- 5.13. Support for any integration with third-party systems is not included.
- 5.14. All work will be performed in the production environment.

6. Term

The Professional Services described herein expire three (3) months after the Start Date set out in the Agreement ("SOW Term"). If Customer's subscription to the applicable Cloud Services expires or is terminated before the end of the SOW Term, this SOW will automatically terminate, and EQS Group will have no obligation to deliver the Professional Services described herein. No refunds will be provided.

posible que el mismo personal de Servicios Profesionales no esté disponible cuando el Cliente esté listo para reanudarlos.

- 5.4. El alcance de este SOW excluye cualquier Servicio Profesional o actividad no expresamente establecida aquí.
- 5.5. Las pruebas de carga, estrés, pruebas de penetración y pruebas de volumen no están previstas como parte de este SOW y no están permitidas en el/los Entorno(s) del Cliente que aloja(n) los Servicios Cloud. Dichas pruebas o cualquier otra prueba realizada por el Cliente deben realizarse en un entorno de prueba designado y de conformidad con el acuerdo mutuo por escrito de las Partes.
- 5.6. La Tarifa Fija de Servicios Profesionales no incluye viajes. Cualquier desplazamiento in situ necesario será acordado mutuamente por adelantado entre el Cliente y EQS Group y facturado al Cliente.
- 5.7. Tras la finalización de los Servicios Profesionales descritos en este SOW, el Consultor de EQS Group lleva a cabo una transición del Cliente al Soporte de EQS, que brindará Soporte. Dicho Soporte está fuera del alcance de este SOW.
- 5.8. Si el Cliente ha adquirido un entorno sandbox, cualquier recreación o duplicación de la configuración, o migración de datos del entorno sandbox al entorno de producción, es responsabilidad del Cliente.
- 5.9. El Cliente proporcionará toda la información requerida en el formato especificado por EQS Group.
- 5.10. El Cliente es responsable de proporcionar y configurar cualquier traducción necesaria.
- 5.11. El Cliente es responsable de la configuración práctica (hands-on).
- 5.12. La migración de datos históricos a Servicios Cloud de EQS no está incluida.
- 5.13. El soporte para cualquier integración con sistemas de terceros no está incluido.
- 5.14. Todo el trabajo se realizará en el entorno de producción.

6. Plazo

Los Servicios Profesionales aquí descritos expirarán tres (3) meses después de la Fecha de Inicio establecida en el Contrato ("Plazo del SOW"). Si la suscripción del Cliente a los Servicios Cloud aplicables expira o se termina antes de que finalice el Plazo del SOW, este SOW se terminará automáticamente, y EQS Group no tendrá obligación de prestar los Servicios Profesionales aquí descritos. No se efectuarán reembolsos.

7. Condiciones de pago

7. Payment Terms

- 7.1. All Professional Services outlined in this SOW shall be performed on a fixed fee basis as set out in the Agreement ("Total Price"), excluding travel and expenses.
- 7.2. 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.

- 7.1. Todos los Servicios Profesionales descritos en este SOW se prestarán sobre la base de una tarifa fija, tal y como se establece en el Contrato ("Precio Total"), excluidos viajes y gastos.
- 7.2. Las tarifas se facturarán por adelantado al momento de la firma del Contrato y deberán pagarse en un plazo de catorce (14) días naturales netos a partir de la fecha de las facturas emitidas por EQS Group.