

EQS Compliance Cockpit: Implementation Service Description – 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 question

EQS Compliance Cockpit: Leistungsbeschreibung Implementierung - Self-Service Onboarding

Diese Beschreibung des Implementierungsservices oder auch "Statement of Work" ("SOW") gilt für Kunden, die den Implementierungsservice Self-Service Onboarding beauftragt haben. Das SOW ist integraler Bestandteil des Vertrages, und die in diesem SOW verwendeten, aber nicht definierten Begriffe werden im Vertrag zwischen dem Kunden und der EQS Group definiert. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesem SOW und dem Vertrag hat das SOW Vorrang.

1. Zielsetzung

Der Zweck dieses SOW ist es, die Services, die die EQS Group im Rahmen des Self-Service Onboarding erbringen wird, umfassend zu skizzieren, einschließlich eines strukturierten, selbstgesteuerten Lernansatzes mit begrenzter Expertenanleitung für die Kundenkonfiguration.

2. Projektumfang

Die EQS Group führt Remote-Schulungen für die Konfiguration und Implementierung des vom Kunden beauftragten Cloud Services durch (die „Professional Services“). Die Professional Services haben einen vordefinierten Umfang, der aus folgenden Elementen besteht:

2.1. Kick-Off und Ablauf:

- 2.1.1. Die EQS Group wird dem Kunden eine Kick-Off-E-Mail mit Zugang zum Konfigurator zukommen lassen.
- 2.1.2. Die EQS Group wird den Kunden in die EQS Knowledge Base einführen, damit er selbständig lernen kann.
- 2.1.3. Die EQS Group wird dem Kunden eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Verfügung stellen, die ihn durch den Einrichtungsprozess begleitet.

2.2. Selbststudium und Fragen & Antworten (Q&A):

- 2.2.1. Die EQS Group bietet vollen Zugang zu Dokumentationen, Leitfäden und Video-Tutorials
- 2.2.2. Bis zu drei (3) einstündige Q&A-Sitzungen mit einem Fachberater pro Modul zur Klärung technischer und konfigurationsbezogener Fragen

2.3. Configuration & Training:

2.3.1. Customer completes system configuration independently

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 implementation 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

2.3. Konfiguration und Schulung:

2.3.1. Der Kunde nimmt die Systemkonfiguration selbständig vor

2.3.2. Kunden führen interne Teamschulungen mit den bereitgestellten Materialien durch

2.4. Go-Live & Post-Support:

2.4.1. Interne Kommunikation zum Start des Projekts durch den Kunden

2.4.2. Die EQS Group wird dem Kunden das Help Center für die Unterstützung nach dem Go-Live zur Verfügung stellen

3. Aktivitäten und Ergebnisse

3.1. Das Self-Service-Implementierungspaket verfolgt einen praktischen Ansatz, d. h. die Administratoren des Kunden sind für die Konfiguration und Implementierung der Lösung verantwortlich. Es ist wichtig, dass der Kunde Ressourcen mit der nötigen Kompetenz und Kapazität für die Konfiguration, Verwaltung und interne Schulung bereitstellt.

3.2. Der Zeitrahmen für den Abschluss der Implementierung ist unterschiedlich, beträgt aber in der Regel 2-4 Wochen ab dem Kick-Off-Termin, je nach den zu implementierenden Produkten.

3.3. Die EQS Group empfiehlt, dass die Q&A-Sitzungen nach Bedarf und über den gesamten Umsetzungszeitraum verteilt angesetzt werden. Die EQS Group wird sich bemühen, beschleunigte Zeitpläne auf Anfrage zu berücksichtigen, kann aber nicht garantieren, dass ein beschleunigter Zeitplan umgesetzt wird.

3.4. Der Kunde ist für die Durchführung der Implementierungsaufgaben zur Konfiguration der EQS-Module verantwortlich. Die erfolgreiche Implementierung hängt von der aktiven Auseinandersetzung des Kunden mit den Selbstbedienungsmaterialien und den Q&A-Sitzungen ab.

3.5. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass der Kunde die Schulungs- und Befähigungsmaterialien auf dem Support-Portal vor den Q&A-Sitzungen prüft, um deren Effektivität zu maximieren.

4. Verantwortlichkeiten der Kunden

Der Kunden verpflichtet sich zur uneingeschränkten und vertrauensvollen Zusammenarbeit mit der EQS Group, insbesondere zu den zwischen den Parteien

parties. As a central requirement under this SOW, Customer shall

vereinbarten Terminen und Bedingungen. Als zentrale Anforderung nach diesem SOW soll der Kunde folgenden Pflichten nachkommen:

- 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.

- 4.1. Vertraut machen mit Benutzerhandbüchern, Webinaren und andere Schulungsmaterialien, vor Teilnahme an Q&A-Sitzungen.
- 4.2. Beteiligung des Kunden mit geeigneten Ressourcen am Kick-Off-Prozess.
- 4.3. Teilnahme und Beteiligung an den geplanten Q&A-Sitzungen.
- 4.4. Abschluss aller Konfigurationsaufgaben innerhalb des Zeitplans für die Implementierung.
- 4.5. Schulung der Endnutzer und Verwaltung der Einführung der Lösung.

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.

Erfüllt der Kunde diese Verpflichtungen nicht in angemessener Zeit oder Qualität, so hat die EQS Group für Verzögerungen und Kosten im Zusammenhang mit den betroffenen Leistungen der EQS Group nicht einzustehen. Wartezeiten der Berater der EQS Group, die dadurch entstehen, dass der Kunden seinen Verpflichtungen aus diesem SOW nicht nachkommt, werden dem Kunden auf der Grundlage der üblichen Tagessätze der EQS Group in Rechnung gestellt. Die EQS Group ist berechtigt, ihre Berater bei erheblichen, vom Kunden verursachten Verzögerungen bei anderen Kunden einzusetzen.

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. Annahmen

Der Umfang der im Rahmen dieses SOW erbrachten Professional Services und die damit verbundene Festpreisvereinbarung unterliegen den nachstehenden Annahmen (die "Annahmen"). Abweichungen von diesen Annahmen können zu Änderungen im Zeitplan und zu Preiserhöhungen führen.

- 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.

- 5.1. Die Anpassung aller Konfigurationen und Prozessabläufe innerhalb der Cloud Services auf der Grundlage von Gesetzen, Vorschriften und/oder Kundenrichtlinien liegt in der Verantwortung des Kunden. Konfigurationsentscheidungen liegen in der Verantwortung des Kunden. Professional Services, Materialien oder Informationen, die von der EQS Group bereitgestellt werden, stellen keine Rechtsberatung dar und sollen nicht als solche verstanden werden. Die erbrachten Professional Services und bereitgestellten Materialien und Informationen sind keine Gewähr für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften.

- 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 resource reassignment or additional costs.
 - 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.
- 5.2. Der Kunde und die EQS Group arbeiten eng zusammen, um sicherzustellen, dass der Umfang des SOW konsistent bleibt, und alle Änderungen werden durch einen Änderungskontrollprozess verwaltet. Verzögerungen oder Abweichungen, die durch Handlungen oder Unterlassungen verursacht werden, die im Einflussbereich des Kunden liegen, können zu einer Neuzuweisung von EQS-Ressourcen oder zusätzlichen Kosten führen.
 - 5.3. Wenn der Kunde die Professional Services aus irgendeinem Grund zeitweise aussetzt oder unterbricht, ist es möglich, dass nicht dasselbe Personal für die Professional Services zur Verfügung steht, wenn der Kunde den Implementierungsprozess fortsetzen möchte.
 - 5.4. Der Umfang dieses SOW schließt alle hier nicht ausdrücklich genannten Dienstleistungen oder Tätigkeiten aus.
 - 5.5. Lasttests, Stresstests, Penetrationstests und Volumentests sind im Rahmen dieses SOW nicht vorgesehen und in der/den Umgebung(en) des Kunden, in der/denen die Cloud Services gehostet werden, nicht zulässig. Solche oder andere vom Kunden durchgeführte Tests müssen in einer bestimmten Testumgebung und gemäß einer gegenseitigen schriftlichen Vereinbarung der Parteien durchgeführt werden.
 - 5.6. Der Festpreis für Professional Services beinhaltet keine Reisekosten. Erforderliche Reisen vor Ort werden zwischen dem Kunden und der EQS Group im Voraus vereinbart und dem Kunden in Rechnung gestellt.
 - 5.7. Nach Abschluss der in diesem SOW beschriebenen Professional Services führt der Berater der EQS Group eine Übergabe des Kunden an den EQS Support durch, der den Support übernimmt. Die Bereitstellung des Supports liegt außerhalb des Umfangs dieses SOW.
 - 5.8. Wenn der Kunde eine Sandbox-Umgebung erworben hat, liegt jede Neuerstellung oder Duplizierung der Konfiguration oder Migration von Daten aus der Sandbox-Umgebung in die Produktionsumgebung in der Verantwortung des Kunden.
 - 5.9. Der Kunde stellt alle erforderlichen Informationen in dem von der EQS Group vorgegebenen Format zur Verfügung.
 - 5.10. Der Kunde ist für die Bereitstellung und Konfiguration aller erforderlichen Übersetzungen verantwortlich.

- 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.

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.

- 5.11. Der Kunde ist für die praktische Konfiguration verantwortlich.
- 5.12. Die Migration von historischen Daten in die EQS Cloud Services ist nicht enthalten.
- 5.13. Unterstützung für die Integration mit Systemen von Drittanbietern ist nicht enthalten.
- 5.14. Alle Arbeiten werden in der Produktionsumgebung durchgeführt.

6. Laufzeit

Die hierin beschriebenen Professional Services enden drei (3) Monate nach dem in der Vereinbarung festgelegten Startdatum ("SOW-Laufzeit"). Läuft die Lizenzierung des Kunden für die entsprechenden Cloud Services aus oder wird es vor Ablauf der SOW-Laufzeit gekündigt, endet dieses SOW automatisch und die EQS Group ist nicht mehr verpflichtet, die hierin beschriebenen Professional Services zu erbringen. Es werden keine Rückerstattungen gewährt.

7. Zahlungsbedingungen

- 7.1. Alle in diesem SOW beschriebenen Services werden auf der Grundlage eines Festpreises erbracht, der im Vertrag festgelegt ist ("Gesamtpreis"), ausschließlich Reisekosten und Spesen.
- 7.2. Die Gebühren werden bei Vertragsabschluss im Voraus in Rechnung gestellt und sind innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen netto nach Rechnungsstellung durch die EQS Group zu zahlen.