

## 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 Group 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.

## EQS Compliance Cockpit: Descrizione del servizio di implementazione – Onboarding Self-Service

La presente descrizione del servizio di implementazione o statement of work ("SOW") si applica ai Clienti che hanno acquistato il servizio di implementazione Self-Service Onboarding. Il presente SOW costituisce parte integrante del Contratto e i termini in maiuscolo utilizzati ma non definiti nel presente SOW sono definiti nel Contratto tra il Cliente ed EQS Group. In caso di discordanza tra il presente SOW e il Contratto, preverrà il SOW.

### 1. Obiettivo

Lo scopo del presente SOW è quello di delineare in modo esaustivo i Servizi che EQS Group fornirà nell'ambito dell'Onboarding Self-Service, compreso un approccio strutturato di apprendimento autonomo con una guida esperta limitata per la configurazione del Cliente.

### 2. Ambito del progetto

EQS Group fornirà formazione a distanza per la configurazione e l'implementazione dell'abbonamento da parte del Cliente (i "Servizi Professionali"). I Servizi Professionali hanno un ambito predefinito che consiste in:

#### 2.1. Kick-off e impostazione del sistema.

- 2.1.1. EQS Group invierà al Cliente un'e-mail di kick-off con l'accesso al configuratore.

- 2.1.2. EQS Group introdurrà il Cliente alla knowledge base di EQS Group per un apprendimento autoguidato.

- 2.1.3. EQS Group fornirà una guida passo-passo per supportare il Cliente nel processo di configurazione.

### 2.2. Autoapprendimento e domande e risposte:

- 2.2.1. EQS Group fornirà l'accesso completo alla documentazione, alle guide e alle esercitazioni video.

- 2.2.2. Fino a tre (3) sessioni di domande e risposte di un'ora con un consulente esperto per ogni modulo, per rispondere a domande tecniche e di configurazione.

### 2.3. Configurazione e formazione:

- 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 parties. As a central requirement under this SOW, Customer shall
- 4.1. Review user guides, webinars, and other training materials before engaging in Q&A sessions.
- 2.3.1. Il Cliente completa autonomamente la configurazione del sistema.
- 2.3.2. Il Cliente fornisce una formazione interna al team utilizzando i materiali forniti.
- 2.4. Go-Live e Post-Support:
- 2.4.1. Comunicazione interna del go-live da parte del Cliente.
  - 2.4.2. EQS Group introdurrà i Clienti nel centro di assistenza per il supporto post go-live.
3. Attività e risultati
- 3.1. Il pacchetto di implementazione Self-Service segue un approccio pratico, il che significa che gli amministratori del Cliente sono responsabili della configurazione e dell'implementazione della soluzione. È importante che il Cliente designi risorse con le competenze e le capacità necessarie per gestire la configurazione, l'amministrazione e la formazione interna.
  - 3.2. La tempistica per il completamento dell'implementazione varia, ma in genere è di 2-4 settimane dalla data di avvio, a seconda dei prodotti da implementare.
  - 3.3. EQS Group raccomanda che le sessioni di domande e risposte siano programmate in base alle necessità e distribuite lungo la tempistica di implementazione. L'EQS Group compirà sforzi ragionevoli per soddisfare tempistiche accelerate su richiesta, ma non può garantire il supporto per una tempistica accelerata.
  - 3.4. Il Cliente sarà responsabile del completamento delle attività di implementazione per la configurazione dei moduli EQS Group. Il successo dell'implementazione dipende dal coinvolgimento attivo del Cliente nei materiali self-service e nelle sessioni di domande e risposte.
  - 3.5. È fondamentale che il Cliente esamini i materiali di formazione e abilitazione sul portale di supporto prima delle sessioni Q&A per massimizzarne l'efficacia.
4. Responsabilità del Cliente
- Il Cliente si impegna a collaborare senza riserve e in buona fede con EQS Group, in particolare per quanto riguarda le scadenze e le condizioni concordate tra le parti. Come requisito centrale del presente SOW, il Cliente dovrà

- 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 resource reassignment or additional costs.
- 5.3. If Customer places the Professional Services on hold for any reason, the same Professional

- 4.1. Esaminare le guide per l'utente, i webinar e altri materiali di formazione prima di partecipare alle sessioni di domande e risposte.
- 4.2. Partecipare al processo di kick-off con risorse adeguate.
- 4.3. Partecipare e impegnarsi nelle sessioni di domande e risposte programmate.
- 4.4. Completare tutte le attività di configurazione entro la tempistica di implementazione.
- 4.5. Formare gli utenti finali interni e gestire il rollout della soluzione.

Nel caso in cui il Cliente non adempia a tali obblighi in tempi o qualità ragionevoli, EQS Group non sarà responsabile di eventuali ritardi e costi relativi ai Servizi Professionali interessati che saranno forniti da EQS Group. I tempi di attesa dei consulenti di EQS Group, causati dal mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi previsti dal presente SOW, saranno fatturati al Cliente sulla base delle tariffe giornaliere standard di EQS Group. EQS Group avrà il diritto di inviare i propri consulenti ad altri clienti in caso di ritardi significativi causati dal Cliente.

## 5. Presupposti

L'ambito dei Servizi Professionali forniti nell'ambito del presente SOW e il relativo accordo per il compenso fisso sono soggetti ai presupposti di seguito riportati (i "Presupposti" ). Eventuali scostamenti da tali Presupposti possono comportare modifiche alla tempistica e aumenti del prezzo.

- 5.1. L'allineamento di tutte le configurazioni e dei flussi di processo all'interno dei Servizi Cloud in base a leggi, regolamenti e/o politiche del Cliente è responsabilità del Cliente. Le decisioni relative alla configurazione sono di responsabilità del Cliente. I Servizi Professionali, i materiali e le informazioni forniti da EQS Group non sono da intendersi, e non devono essere considerati, come consulenza legale, e i Servizi Professionali, i materiali e le informazioni di EQS Group non garantiscono la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili.
- 5.2. Il Cliente e il Gruppo EQS lavorano a stretto contatto per garantire che l'ambito del SOW rimanga coerente e qualsiasi modifica sarà gestita attraverso un processo di controllo delle modifiche. Ritardi o deviazioni causati da atti od omissioni che rientrano nel ragionevole controllo del Cliente possono

- 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 Group 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 Group 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 comportare la riassegnazione di risorse di EQS Group o costi aggiuntivi.
- 5.3. Se il Cliente mette in attesa i Servizi Professionali per qualsiasi motivo, lo stesso personale dei Servizi Professionali potrebbe non essere disponibile quando il Cliente è pronto a riprendere.
- 5.4. L'ambito del presente SOW esclude qualsiasi Servizio Professionale o attività non espressamente indicati nel presente documento.
- 5.5. I test di carico, gli stress test, i test di penetrazione e i test di volume non sono previsti come parte del presente SOW e non sono consentiti negli ambienti del Cliente che ospitano i Servizi Cloud. Tali test o qualsiasi altro test condotto dal Cliente dovrà essere effettuato in un ambiente di test designato e in base a un accordo scritto tra le Parti.
- 5.6. Il corrispettivo fisso per i Servizi Professionali non include le trasferte. Eventuali trasferte necessarie in loco saranno concordate in anticipo tra il Cliente e EQS Group e saranno addebitate al Cliente.
- 5.7. Al termine dei Servizi Professionali delineati nel presente SOW, il consulente di EQS Group effettua la transizione del Cliente al supporto EQS Group, che fornirà l'assistenza. Tale fornitura di assistenza non rientra nell'ambito del presente SOW.
- 5.8. Se il Cliente ha acquistato un ambiente sandbox, qualsiasi ricreazione o duplicazione della configurazione o migrazione dei dati dall'ambiente sandbox all'ambiente di produzione è responsabilità del Cliente.
- 5.9. Il Cliente fornisce tutte le informazioni richieste nel formato specificato da EQS Group.
- 5.10. Il Cliente è responsabile della fornitura e della configurazione delle traduzioni necessarie.
- 5.11. Il Cliente è responsabile della configurazione pratica.
- 5.12. La migrazione dei dati storici in EQS Group Cloud Services non è inclusa.
- 5.13. Il supporto per qualsiasi integrazione con sistemi di third parties non è incluso.
- 5.14. Tutto il lavoro sarà svolto in ambiente di produzione.

## 6. Durata

I Servizi Professionali qui descritti hanno validità di tre (3) mesi a partire dalla Data di Inizio stabilita nel Contratto ("Periodo SOW"). Se l'abbonamento del Cliente ai Servizi Cloud applicabili scade o viene terminato prima della fine

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.

del Periodo SOW, il presente SOW terminerà automaticamente ed EQS Group non avrà alcun obbligo di fornire i Servizi Professionali qui descritti. Non è previsto alcun rimborso.

## 7. Termini di pagamento

- 7.1. Tutti i Servizi Professionali delineati nel presente SOW saranno eseguiti sulla base di un compenso fisso, come stabilito nel Contratto ("Prezzo Totale"), esclusi viaggi e spese.
- 7.2. I corrispettivi saranno fatturati in anticipo al momento dell'esecuzione del Contratto e saranno pagabili al netto a quattordici (14) giorni di calendario dalla data delle fatture di EQS Group.