

EQS Compliance Cockpit: Description of Services – Enterprise Implementation

This Description of Services (“DOS”) applies to Customers that have purchased the Enterprise 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 Enterprise Implementation package, including the scope of services, project approach, estimated timeline, and the responsibilities of each party.

2. Project Scope

EQS Group will provide remote implementation services for Customer’s purchased solution(s) through a structured, phased delivery approach consisting of Discovery & Design, Configure, Test & Validate, Go-Live, and Closeout & Handover. EQS Group will also provide access to step-by-step guides, templates, and knowledge base materials, where available, to support Customer throughout the engagement. The Professional Services apply only to the module(s) purchased by Customer, as described in the applicable Annex(es).

Enterprise Implementation follows a co-delivery approach between EQS Group and Customer. EQS Group will perform the in-scope configuration, project management, enablement, and advisory activities expressly described in this DOS and the applicable Annex(es). Customer remains responsible for timely participation, business decision-making, preparation of required inputs, data/content readiness, user readiness, testing, and completion of all Customer-owned activities

EQS Compliance Cockpit: Leistungsbeschreibung – Enterprise Implementation

Diese Leistungsbeschreibung („DOS“) gilt für Kunden, die den Enterprise Implementation Service erworben haben. Diese DOS ist integraler Bestandteil des Vertrags zwischen dem Kunden und der EQS Group. Großgeschriebene Begriffe, die in dieser DOS verwendet, aber nicht definiert werden, haben die im Vertrag zwischen dem Kunden und der EQS Group festgelegte Bedeutung. Im Falle eines Widerspruchs zwischen dieser DOS und dem Vertrag hat die DOS Vorrang.

Der Kunde kann die EQS Compliance Cockpit-Plattform und ein oder mehrere Module erwerben. Diese DOS gilt ausschließlich für die vom Kunden erworbenen Module.

1. Zielsetzung

Zweck dieser DOS ist es, die Professional Services zu beschreiben, die die EQS Group dem Kunden im Rahmen des Enterprise Implementation Package erbringen wird, einschließlich des Leistungsumfangs, des Projektansatzes, des voraussichtlichen Zeitplans und der Verantwortlichkeiten der einzelnen Parteien.

2. Projektumfang

Die EQS Group erbringt Remote-Implementierungsdienstleistungen für die vom Kunden erworbenen Lösungen im Rahmen eines strukturierten, phasenbasierten Implementierungssatzes, bestehend aus Discovery & Design, Configure, Test & Validate, Go-Live sowie Closeout & Handover. Die EQS Group stellt zudem – so weit verfügbar – Zugang zu Schritt-für-Schritt-Anleitungen, Vorlagen und Knowledge-Base-Materialien bereit, um den Kunden während des gesamten Projekts zu unterstützen. Die Professional Services gelten ausschließlich für die vom Kunden erworbenen Module, wie in den jeweiligen Anhängen beschrieben.

Enterprise Implementation folgt einem Co-Delivery-Ansatz zwischen der EQS Group und dem Kunden. Die EQS Group führt die im Leistungsumfang enthaltenen Konfigurations-, Projektmanagement-, Enablement- und Beratungsaktivitäten durch, die in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen ausdrücklich beschrieben sind. Der Kunde bleibt verantwortlich für die rechtzeitige Mitwirkung, geschäftliche Entscheidungsfindung, Bereitstellung erforderlicher Eingaben, Daten-/Inhaltsbereitschaft, Nutzerbereitschaft, Tests sowie

necessary to support implementation and Go-Live.

The timeline for completion of the Professional Services will vary based on Customer responsiveness, the modules being implemented, project complexity, dependencies, and the agreed delivery cadence, but is typically 12-16 weeks from the kickoff date for a single-module Enterprise implementation. EQS Group will use commercially reasonable efforts to accommodate requests for expedited timelines; however, EQS Group does not guarantee support for an accelerated schedule.

The Professional Services include the following in-scope activities:

2.1. Kickoff

A kickoff meeting between EQS Group and Customer to confirm project objectives, stakeholders, governance cadence, communication channels, scope assumptions, and implementation approach. EQS Group will also review prerequisites, delivery cadence, dependencies, and Customer inputs required for delivery.

2.2. Discovery & Design

EQS Group will lead structured discovery and design activities for the purchased module(s) to validate requirements, map business processes to product capabilities, confirm scope assumptions and configuration approach, and document key decisions needed to proceed with configuration. Discovery & Design outputs may include design decisions, blueprint summaries, project plan inputs, and other implementation documentation reasonably required to support the Configure and Test & Validate phases. Customer is responsible for timely review and approval of blueprint/design decisions to support project progress.

2.3. Configuration

EQS Group will provision and configure the purchased module(s) in accordance with the agreed design and within the scope expressly set out in this DOS and the applicable Annex(es). Included services comprise the baseline setup reasonably required to enable the purchased module(s) in the designated environment(s) and the module-specific configuration expressly described in the applicable Annex(es). EQS Group will upload Customer-provided logos, branding assets, translations, content, or data only where expressly stated in the applicable Annex(es). Any configuration, customization, content creation, training, or other

die Durchführung aller vom Kunden zu erbringende Leistungen, die für die Implementierung und den Go-Live erforderlich sind.

Der Zeitplan für die Erbringung der Professional Services hängt von der Reaktionsfähigkeit des Kunden, den zu implementierenden Modulen, der Projektkomplexität, den Abhängigkeiten und dem vereinbarten Liefertakt ab, beträgt jedoch in der Regel 12-16 Wochen ab dem Kickoff-Datum für eine Single-Module Enterprise-Implementierung. Die EQS Group wird wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen unternehmen, um Anfragen zu verkürzten Zeitplänen zu berücksichtigen; die EQS Group übernimmt jedoch keine Garantie für die Unterstützung eines beschleunigten Zeitplans.

Die Professional Services umfassen die folgenden im Leistungsumfang enthaltenen Aktivitäten:

2.1. Kickoff

Ein Kickoff-Meeting zwischen der EQS Group und dem Kunden zur Bestätigung von Projektzielen, Stakeholdern, Governance-Takt, Kommunikationskanälen, Umfangsannahmen und Implementierungsansatz. Die EQS Group prüft zudem Voraussetzungen, den Liefertakt, Abhängigkeiten und die vom Kunden für die Leistungserbringung erforderlichen Eingaben.

2.2. Discovery & Design

Die EQS Group leitet strukturierte Discovery- und Design-Aktivitäten für die erworbenen Module, um Anforderungen zu validieren, Geschäftsprozesse auf Produktfunktionen abzubilden, Umfangsannahmen und den Konfigurationsansatz zu bestätigen sowie wichtige Entscheidungen zu dokumentieren, die für die Fortführung der Konfiguration erforderlich sind. Die Ergebnisse aus Discovery & Design können Designentscheidungen, Blueprint-Zusammenfassungen, Projektplaneingaben und sonstige Implementierungsdokumentation umfassen, die vernünftigerweise zur Unterstützung der Configure- und Test & Validate-Phasen erforderlich sind. Der Kunde ist für die rechtzeitige Prüfung und Genehmigung von Blueprint-/Designentscheidungen verantwortlich.

2.3. Configuration

Die EQS Group stellt die erworbenen Module bereit und konfiguriert diese gemäß dem vereinbarten Design und innerhalb des in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen ausdrücklich festgelegten Leistungsumfangs. Die enthaltenen Leistungen umfassen das Basis-Setup, das vernünftigerweise erforderlich ist, um die erworbenen Module in den vorgesehenen Umgebungen zu aktivieren, sowie die modulspezifische Konfiguration, die in den jeweiligen Anhängen ausdrücklich beschrieben ist. Die EQS Group lädt vom Kunden bereitgestellte Logos, Branding-Assets, Übersetzungen, Inhalte

services not expressly included in this DOS and the applicable Annex(es) are out of scope and require a Change Request or separate written agreement. Customer remains responsible for user provisioning, ongoing administration, and all Customer-owned configuration, content, data preparation, translations, and third-party dependencies unless expressly stated otherwise.

2.4. Workshops

EQS Group will lead the working sessions expressly included in the applicable Annex(es), including configuration review sessions, administrator training sessions, and project status/governance meetings. These sessions are intended to review in-scope configuration, confirm decisions, prepare Customer for testing and Go-Live, and track project progress. EQS Group recommends that sessions occur on a regular cadence to maintain project momentum and support timely completion. Customer is responsible for ensuring appropriate business, technical, and administrative resources attend and participate in required sessions. Training sessions are delivered remotely during the DOS Term and may be recorded and shared with Customer for Customer's future internal use. Customer is responsible for providing any Customer-specific process content, internal policies, or use-case-specific procedures to be reflected in training. Unless otherwise expressly stated in the applicable Annex(es), additional training sessions, custom curriculum development, and broad end-user rollout enablement are not included and require a Change Request or separate written agreement.

2.5. Testing and validation

EQS Group will support Customer's testing and validation activities as described in this DOS and the applicable Annex(es), including defect triage and in-scope configuration adjustments. Customer remains responsible for test planning, test execution, documenting results, and providing timely acceptance sign-off in accordance with the Acceptance Test procedure in this DOS.

oder Daten nur dann hoch, wenn dies in den jeweiligen Anhängen ausdrücklich angegeben ist. Jegliche Konfiguration, Anpassung, Inhaltserstellung, Schulung oder sonstige Leistungen, die in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen nicht ausdrücklich enthalten sind, fallen nicht in den Leistungsumfang und erfordern einen Change Request oder eine gesonderte schriftliche Vereinbarung. Der Kunde bleibt verantwortlich für das User Provisioning, die laufende Administration sowie alle kundenseitig zu erledigenden Konfigurations-, Inhalts-, Datenvorbereitungs-, Übersetzungs- und Drittanbieter-Abhängigkeiten, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.

2.4. Workshops

Die EQS Group leitet die in den jeweiligen Anhängen ausdrücklich enthaltenen Arbeitssitzungen, darunter Konfigurationsüberprüfungssitzungen, Administratorschulungssitzungen sowie Projektstatus- und Governance-Meetings. Diese Sitzungen dienen der Überprüfung der im Leistungsumfang enthaltenen Konfiguration, der Bestätigung von Entscheidungen, der Vorbereitung des Kunden auf Tests und Go-Live sowie der Verfolgung des Projektfortschritts. Die EQS Group empfiehlt, dass Sitzungen in einem regelmäßigen Takt stattfinden, um den Projektfortschritt aufrechtzuerhalten und eine rechtzeitige Fertigstellung zu unterstützen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass geeignete geschäftliche, technische und administrative Ressourcen an den erforderlichen Sitzungen teilnehmen. Schulungssitzungen werden während der DOS-Laufzeit remote durchgeführt und können aufgezeichnet und dem Kunden für dessen künftigen internen Gebrauch zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung kundenspezifischer Prozessinhalte, interner Richtlinien oder anwendungsfallspezifischer Verfahren, die in der Schulung berücksichtigt werden sollen. Sofern in den jeweiligen Anhängen nicht ausdrücklich anders angegeben, sind zusätzliche Schulungssitzungen, die Entwicklung individueller Lehrpläne und eine breit angelegte Unterstützung beim Endnutzer-Rollout nicht enthalten und erfordern einen Change Request oder eine gesonderte schriftliche Vereinbarung.

2.5. Tests und Validierung

Die EQS Group unterstützt die Test- und Validierungsaktivitäten des Kunden, wie in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen beschrieben, einschließlich der Fehlerklassifizierung und im Leistungsumfang enthaltener Konfigurationsanpassungen. Der Kunde bleibt verantwortlich für die Testplanung, die Testdurchführung, die Dokumentation der Ergebnisse und die rechtzeitige

Abnahmeunterschrift gemäß dem
Abnahmeverfahren in dieser DOS.

2.6. Closeout, handoff, and hypercare

EQS Group will support Go-Live readiness activities, production Go-Live support, and a post-Go-Live hypercare period of four (4) weeks commencing on the Customer Go-Live date. Hypercare consists of a time-boxed post-Go-Live stabilization period intended for in-scope issue triage, and transition support. Hypercare does not include net-new scope, additional workshops/training sessions, expanded configuration, or services outside the scope of this DOS.

3. Activities and Results

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

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.

2.6. Abschluss, Übergabe und Hypercare

Die EQS Group unterstützt Go-Live-Bereitschaftsaktivitäten, die Produktionsunterstützung beim Go-Live sowie eine Post-Go-Live-Hypercare-Periode von vier (4) Wochen ab dem Go-Live-Datum des Kunden. Hypercare besteht aus einem zeitlich begrenzten Post-Go-Live-Stabilisierungszeitraum, der für die Klassifizierung von Problemen im Leistungsumfang und die Übergangsunterstützung vorgesehen ist. Hypercare umfasst keine neuen Leistungsbestandteile, zusätzliche Workshops/Schulungssitzungen, erweiterte Konfiguration oder Leistungen außerhalb des Leistungsumfangs dieser DOS.

3. Aktivitäten und Liefergegenstände

Die Implementierung von EQS Cloud Services kann Teil eines umfassenderen Kundenprogramms sein, das Arbeiten umfasst, die nicht im Zusammenhang mit EQS Cloud Services stehen. Die in dieser DOS beschriebenen Professional Services gelten ausschließlich für Aktivitäten, die in direktem Zusammenhang mit der Implementierung der vom Kunden erworbenen EQS Cloud Services stehen, wie in den jeweiligen Anhängen näher beschrieben, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.

Die Professional Services werden remote erbracht, sofern nicht schriftlich anders vereinbart.

RACI-Definitionen

- **Die Verantwortung für Aktivitäten und Liefergegenstände wird anhand des folgenden RACI-Schlüssels definiert:**
- **R – Responsible (Durchführungsverantwortung):** Partei, die die Aktivität oder den Liefergegenstand ausführt.
- **A – Accountable (Gesamtverantwortung):** Partei mit Genehmigungs-/Abzeichnungsbefugnis und Gesamtverantwortung für die Fertigstellung.
- **C – Consulted (Konsultiert):** Partei, die Beiträge liefert oder an Entscheidungen beteiligt ist.
- **I – Informed (Informiert):** Partei, die über Fortschritte oder Entscheidungen informiert wird.

Roles and Responsibilities (RACI)		Rollen und Verantwortlichkeiten (RACI)	
Phase	Activity/Deliverable	EQS Group	Customer
Project Kickoff			
Kickoff	Kick-off Call	R	C
Discovery & Design			

Discovery	Discovery/Design Session(s)	R	A/C
Discovery	Solution decisions / design sign-off	C	A/R
Core enablement			
Configure	Delivery cadence, workshop facilitation, and guidance	R	C
Configure	Training for each module	R	I
Module Implementation			
Configure	Use Cases Configuration	R	A/C
Configure	Additional configuration (Customer-led)	C	R/A
Technical Enablement			
Configure	Define Requirements & Prerequisites	R	I
Configure	Customer-led SSO and DataSync setup/configuration	C	R
Configure	Q&A / Troubleshooting Support	R	R/A
Configure	Customer-led user/group readiness activities (e.g., identities, attributes, group membership, access validation)	C	R/A
Configure	Customer-led Custom Email Domain setup/configuration (if applicable)	C	R/A
Testing			
Test	Integration Testing (if applicable)	C	R/A
Test	User Testing (UAT execution)	C	R/A
Test	UAT Checkpoint	R	R/A
Go-Live & Closeout			
Go Live	Go-Live preparation	C	R/A
Go Live	Readiness Call	R	A/C
Go Live	Go-Live	C	R/A
Go Live	Project Closeout, Handoff to Support/CSM, and Hypercare (defined period)	R	C
Phase	Aktivität/Liefergegenstand	EQS Group	Kunde
Projekt-Kickoff			
Kickoff	Kick-off-Call	R	C
Discovery & Design			
Discovery	Discovery/Design Session(s)	R	A/C
Discovery	Lösungsentscheidungen / Design-Abnahme	C	A/R
Kern-Enablement			
Configure	Liefertakt, Workshop-Moderation und Beratung	R	C
Configure	Schulung für jedes Modul	R	I
Modul-Implementierung			
Configure	Konfiguration von Anwendungsfällen	R	A/C
Configure	Zusätzliche Konfiguration (kundenseitig)	C	R/A
Technisches Enablement			
Configure	Anforderungen und Voraussetzungen definieren	R	I
Configure	Kundenseitige SSO- und DataSync-Einrichtung/Konfiguration	C	R
Configure	Fragen & Antworten / Troubleshooting-Support	R	R/A
Configure	Kundenseitige Nutzer-/Gruppen-Bereitschaftsaktivitäten (z. B. Identities, Attribute, Gruppenmitgliedschaft, Zugriffsvalidierung)	C	R/A

Configure	Kundenseitige Custom Email Domain-Einrichtung/Konfiguration (falls zutreffend)	C	R/A
Testing			
Test	Integrationstests (falls zutreffend)	C	R/A
Test	Nutzertest (UAT-Durchführung)	C	R/A
Test	UAT-Checkpoint	R	R/A
Go-Live & Abschluss			
Go Live	Go-Live-Vorbereitung	C	R/A
Go Live	Readiness Call	R	A/C
Go Live	Go-Live	C	R/A
Go Live	Projektabschluss, Übergabe an Support/CSM und Hypercare (definierter Zeitraum)	R	C

Included Review Rounds and Sign-Off. EQS Group will incorporate up to two (2) rounds of Customer-requested configuration updates during the Configure and Test phases, based on Customer review of configuration in the applicable non-production environment. For purposes of this DOS, a "round" means a consolidated set of Customer feedback provided at one time following EQS Group's delivery of an updated configuration for review. After each round, EQS Group will provide the updated configuration for Customer review and sign-off. Requests for additional changes beyond the included rounds, or changes requested after Customer sign-off, may require a Change Request and may result in an adjustment to fees and/or timeline. If additional updates are required due to an error by EQS Group, EQS Group will correct such errors at no additional cost. Configuration will be promoted to the production environment only after Customer provides written sign-off.

Enthaltene Überarbeitungsrounds und Abnahme. Die EQS Group berücksichtigt während der Configure- und Test-Phasen bis zu zwei (2) vom Kunden gewünschte Konfigurationsaktualisierungsrounds, basierend auf der Überprüfung der Konfiguration in der jeweiligen Nicht-Produktionsumgebung durch den Kunden. Im Sinne dieser DOS bezeichnet eine Runde eine konsolidierte Menge von Kundenfeedback, die nach Lieferung einer aktualisierten Konfiguration zur Überprüfung durch die EQS Group auf einmal bereitgestellt wird. Nach jeder Runde stellt die EQS Group die aktualisierte Konfiguration zur Überprüfung und Abnahme durch den Kunden bereit. Anfragen für zusätzliche Änderungen über die enthaltenen Runden hinaus oder nach der Abnahme durch den Kunden können einen Change Request erfordern und zu einer Anpassung der Gebühren und/oder des Zeitplans führen. Wenn aufgrund eines Fehlers der EQS Group zusätzliche Aktualisierungen erforderlich sind, korrigiert die EQS Group diese Fehler ohne zusätzliche Kosten. Die Konfiguration wird erst dann in die Produktionsumgebung überführt, wenn der Kunde eine schriftliche Abnahme erteilt.

4. Customer Responsibilities

Customer undertakes to cooperate unreservedly and in good faith with EQS Group, in particular with regard to the deadlines and conditions agreed between the Parties. Successful delivery of the Professional Services is dependent on Customer's active engagement and timely completion of prerequisites, participation in sessions, timely decisions and approvals, and completion of Customer-owned activities identified in the project plan, RACI, this DOS, and the applicable Annex(es). As a central requirement under this DOS, Customer shall:

- 4.1. define its business requirements, implementation priorities, use cases, and

4. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, uneingeschränkt und in gutem Glauben mit der EQS Group zusammenzuarbeiten, insbesondere hinsichtlich der zwischen den Parteien vereinbarten Fristen und Bedingungen. Die erfolgreiche Erbringung der Professional Services hängt von der aktiven Beteiligung des Kunden und der rechtzeitigen Erfüllung von Voraussetzungen, der Teilnahme an Sitzungen, rechtzeitigen Entscheidungen und Genehmigungen sowie der Erledigung der kundenseitig zu erledigenden Aktivitäten ab, die im Projektplan, RACI, dieser DOS und den jeweiligen Anhängen festgelegt sind. Als zentrale Anforderung im Rahmen dieser DOS hat der Kunde:

- 4.1. seine Geschäftsanforderungen, Implementierungsprioritäten, Use Cases und

success criteria for each purchased module, and execute testing and user acceptance testing ("UAT") for the in-scope configuration; EQS Group will provide guidance and structured checkpoints to review outcomes, but Customer retains responsibility for final validation that the configuration supports Customer's intended business use;

- 4.2. be responsible for user setup, user roles, permissions, and access controls unless otherwise expressly stated in this DOS; EQS Group may provide guidance and best practices related to in-scope setup, but Customer retains responsibility for user administration decisions and ongoing access management;
- 4.3. designate a Customer project lead (or project manager) and ensure timely participation of appropriate Customer stakeholders, subject matter experts, administrators, and technical resources for workshops, decision-making, and issue resolution;
- 4.4. provide all information, requirements, configuration content, and other 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;
- 4.5. provide timely access to Customer's business and technical subject matter experts to resolve issues and support implementation decisions related to the EQS Group applications;
- 4.6. review user guides, webinars, and other training materials made available via the support portal prior to workshops, as applicable;
- 4.7. participate in the kickoff with appropriate resources and ensure attendance of key stakeholders required for decision-making;
- 4.8. attend and actively participate in all scheduled project meetings, discovery & design sessions, workshops, review sessions, testing checkpoints, and status meetings, and complete prerequisites and follow-up actions where identified;

Erfolgskriterien für jedes erworbene Modul zu definieren und Tests sowie User Acceptance Testing („UAT“) für die im Leistungsumfang enthaltene Konfiguration durchzuführen; die EQS Group stellt Anleitungen und strukturierte Checkpoints zur Überprüfung der Ergebnisse bereit, die Verantwortung für die abschließende Validierung, dass die Konfiguration dem beabsichtigten Geschäftszweck des Kunden entspricht, verbleibt jedoch beim Kunden;

- 4.2. für die Nutzereinrichtung, Nutzerrollen, Berechtigungen und Zugriffskontrollen verantwortlich zu sein, sofern in dieser DOS nicht ausdrücklich anders angegeben; die EQS Group kann Anleitungen und Best Practices im Zusammenhang mit dem im Leistungsumfang enthaltenen Setup bereitstellen, die Verantwortung für Entscheidungen zur Nutzerverwaltung und das laufende Zugriffsmanagement verbleibt jedoch beim Kunden;
- 4.3. einen Kundenprojektverantwortlichen (oder Projektmanager) zu benennen und die rechtzeitige Beteiligung geeigneter Stakeholder, Fachexperten, Administratoren und technischer Ressourcen des Kunden für Workshops, Entscheidungsfindung und Problemlösung sicherzustellen;
- 4.4. alle Informationen, Anforderungen, Konfigurationsinhalte und sonstigen Eingaben bereitzustellen, die vernünftigerweise erforderlich sind, damit die EQS Group über die notwendigen Kenntnisse zur Erbringung der Professional Services verfügt, und zwar im von der EQS Group vorgegebenen Format und innerhalb der vereinbarten Fristen;
- 4.5. rechtzeitigen Zugang zu den geschäftlichen und technischen Fachexperten des Kunden zu gewähren, um Probleme zu lösen und Implementierungsentscheidungen im Zusammenhang mit den EQS Group-Anwendungen zu unterstützen;
- 4.6. Benutzerhandbücher, Webinare und andere Schulungsmaterialien, die über das Support-Portal bereitgestellt werden, vor Workshops zu prüfen, soweit zutreffend;
- 4.7. mit geeigneten Ressourcen am Kickoff teilzunehmen und die Anwesenheit der für die Entscheidungsfindung erforderlichen Hauptstakeholder sicherzustellen;
- 4.8. an allen geplanten Projektmeetings, Discovery & Design-Sitzungen, Workshops, Überprüfungssitzungen, Test-Checkpoints und Statusmeetings teilzunehmen und aktiv daran mitzuwirken sowie Voraussetzungen und Folgeaktionen zu erfüllen, soweit identifiziert;

- 4.9. review and approve design documentation, key configuration decisions, and configuration outputs in a timely manner to support progress through the project phases;
- 4.10. perform customer-led activities identified in the project plan and/or this DOS, including Customer-owned configuration, content preparation, translations, data readiness, environment readiness, technical setup on Customer-controlled systems, and configuration and management of Customer-side technical components, identity provider settings, source systems, and third-party systems, as defined in this DOS and the applicable Annex(es);
- 4.11. perform testing activities (including UAT), document test results, and provide timely feedback, approvals, and sign-off required to support acceptance and Go-Live readiness
- 4.12. provide required IT participation and access approvals, including for SSO/IdP, HRIS/source systems, network/firewall rules, environment permissions, and other technical dependencies where applicable;
- 4.13. manage rollout activities for Customer's organization, including change management and training of Customer's end users
- 4.14. 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
- 4.15. provide any required translations and localized content, where applicable (unless otherwise expressly included in the applicable Annex(es));
- 4.16. 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
- 4.17. use commercially reasonable efforts to assist EQS Group in all other ways reasonably required for delivery of the Professional Services.

- 4.9. Designdokumentation, wichtige Konfigurationsentscheidungen und Konfigurationsergebnisse rechtzeitig zu prüfen und zu genehmigen, um den Fortschritt durch die Projektphasen zu unterstützen;
- 4.10 kundenseitig zu erledigende Aktivitäten durchzuführen, die im Projektplan und/oder dieser DOS identifiziert wurden, einschließlich kundenseitiger Konfiguration, Inhaltsvorbereitung, Übersetzungen, Datenbereitschaft, Umgebungsbereitschaft, technischem Setup auf kundenseitig kontrollierten Systemen sowie Konfiguration und Verwaltung kundenseitiger technischer Komponenten, Identity-Provider-Einstellungen, Quellsysteme und Drittanbietersysteme, wie in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen definiert;
- 4.11. Testaktivitäten (einschließlich UAT) durchzuführen, Testergebnisse zu dokumentieren und rechtzeitiges Feedback, Genehmigungen und Abnahmeunterschriften zu erteilen, die für die Abnahme und die Go-Live-Bereitschaft erforderlich sind;
- 4.12 die erforderliche IT-Beteiligung und Zugangsfreigaben bereitzustellen, einschließlich für SSO/IdP, HRIS/Quellsysteme, Netzwerk-/Firewall-Regeln, Umgebungsberechtigungen und sonstige technische Abhängigkeiten, soweit zutreffend;
- 4.13. Rollout-Aktivitäten für die Organisation des Kunden zu verwalten, einschließlich Change Management und Schulung der Endnutzer des Kunden;
- 4.14. alle Entscheidungen, Genehmigungen und Abnahmen rechtzeitig zu treffen (und mitzuteilen), die vernünftigerweise erforderlich sind, um sicherzustellen, dass die Professional Services effizient und gemäß dem vereinbarten Zeitplan erbracht werden;
- 4.15. alle erforderlichen Übersetzungen und lokalisierten Inhalte bereitzustellen, soweit zutreffend (sofern nicht ausdrücklich in den jeweiligen Anhängen enthalten);
- 4.16 der EQS Group Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren oder zu verschaffen (falls zutreffend) und die notwendigen Informationen und Dokumentationen sowie Zugang zu Systemen, Computereinrichtungen und/oder Testinstanzen der zu integrierenden Systeme bereitzustellen; und
- 4.17 wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen zu unternehmen, um die EQS Group auf alle sonstigen Weisen zu unterstützen, die vernünftigerweise für die Erbringung der Professional Services erforderlich sind.

Failure to meet responsibilities

Nichterfüllung von Pflichten

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.

5. EQS Group Responsibilities

EQS Group shall perform the Professional Services in accordance with this DOS and the applicable Annex(es). EQS Group will:

- 5.1. confirm Customer's access to Customer's environment and the support portal, and communicate required prerequisites for delivery;
- 5.2. provide a Project Team (including a Project Manager / Implementation Manager and module implementation resources, as applicable) 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 leading the project kickoff and sending invitations for discovery & design sessions, workshops, review sessions, and status meetings, as applicable;
- 5.4. perform configuration and enablement activities within the scope and boundaries defined in this DOS and the applicable Annex(es). Any services outside of scope will be addressed through EQS Group's Change Request process;

6. Change Request Process

- 6.1. At any time during performance of the Professional Services, Customer may request, or EQS Group may recommend, a change to the scope, Use Cases, deliverables, timeline, assumptions, responsibilities, or other terms of this DOS (each, a "Change Request"). Such Change Request shall follow the procedure set out below:

Für den Fall, dass der Kunde diese Verpflichtungen nicht in angemessener Zeit oder Qualität erfüllt, haftet die EQS Group nicht für daraus resultierende Verzögerungen, Nacharbeiten oder Kosten in Bezug auf die betroffenen Professional Services. Wartezeiten der Implementierungsmanager der EQS Group, die dadurch entstehen, dass der Kunde seinen Verpflichtungen aus dieser DOS nicht nachkommt, werden dem Kunden zu den Standardstundensätzen der EQS Group in Rechnung gestellt. Die EQS Group ist berechtigt, ihre Implementierungsmanager anderen Kunden zuzuweisen, wenn es durch den Kunden zu erheblichen Verzögerungen kommt.

5. Pflichten der EQS Group

Die EQS Group erbringt die Professional Services gemäß dieser DOS und den jeweiligen Anhängen. Die EQS Group wird:

- 5.1. den Zugang des Kunden zu seiner Umgebung und dem Support-Portal bestätigen und die erforderlichen Voraussetzungen für die Leistungserbringung mitteilen;
- 5.2. ein Projektteam bereitstellen (einschließlich eines Projektmanagers / Implementierungsmanagers und Modul-Implementierungsressourcen, soweit zutreffend), das die Erbringung der Professional Services leitet und als primärer Ansprechpartner des Kunden für das Engagement fungiert;
- 5.3. Meetings planen und moderieren und den gemeinsam vereinbarten Liefertakt koordinieren, einschließlich der Leitung des Projekt-Kickoffs und des Versands von Einladungen für Discovery & Design-Sitzungen, Workshops, Überprüfungssitzungen und Statusmeetings, soweit zutreffend;

5.4. Konfigurations- und Enablement-Aktivitäten innerhalb des in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen definierten Leistungsumfangs und der darin festgelegten Grenzen durchführen. Leistungen außerhalb des Leistungsumfangs werden über den Change-Request-Prozess der EQS Group abgewickelt;

6. Change-Request-Prozess

- 6.1. Jederzeit während der Erbringung der Professional Services kann der Kunde eine Änderung des Leistungsumfangs, der Use Cases, der Liefergegenstände, des Zeitplans, der Annahmen, der Verantwortlichkeiten oder sonstiger Bedingungen dieser DOS anfordern oder die EQS Group eine solche empfehlen (jeweils ein „Change Request“). Ein solcher Change Request folgt dem nachstehend beschriebenen Verfahren:

- 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 parties will perform acceptance testing for the deliverables identified in this DOS and the applicable Annex(es) (the "Deliverables") once EQS Group notifies Customer that a Deliverable is ready for acceptance testing (the "Acceptance Test").
- 7.2. Acceptance Criteria. A Deliverable will be deemed accepted when it materially conforms to the requirements and scope expressly set forth in this DOS and the applicable Annex(es), subject to any agreed limitations, assumptions, and dependencies (the "Acceptance Criteria"). For clarity, Acceptance Criteria are limited to configuration and services within the purchased module(s) and scope described in the applicable Annex(es).
- 7.3. Acceptance Test procedure.
 - 7.3.1. EQS Group will notify Customer in writing when a Deliverable is ready for Acceptance Testing.
 - 7.3.2. Customer will have five (5) business days from receipt of such notice to complete Acceptance Testing and provide EQS Group with written acceptance or written rejection describing the material non-conformance with the Acceptance Criteria in reasonable detail. Unless otherwise agreed in writing, the Acceptance Test period will not exceed ten (10) business days from EQS Group's notice.
 - 7.3.3. Customer may reject a Deliverable only if a material non-conformance prevents the Deliverable from being used

- 6.2. Die anfragende Partei übermittelt den Change Request schriftlich an die andere Partei und beschreibt die gewünschte Änderung in angemessenem Umfang.
- 6.3. Die andere Partei bewertet den Change Request und erstellt eine schriftliche Auswirkungsanalyse, die Anpassungen des Leistungsumfangs, des Zeitplans und/oder der Gebühren umfassen kann.
- 6.4. Die EQS Group ist nicht verpflichtet, mit einem Change Request verbundene Arbeiten durchzuführen, sofern und solange die Parteien dem Change Request nicht schriftlich zugestimmt haben.
- 6.5. Sofern und solange kein Change Request unterzeichnet ist, erbringt die EQS Group die Professional Services weiterhin gemäß dieser DOS.

7. Abnahmeverfahren

- 7.1. Die Parteien führen Abnahmetests für die in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen identifizierten Liefergegenstände (die „Liefergegenstände“) durch, sobald die EQS Group den Kunden darüber informiert, dass ein Liefergegenstand für den Abnahmetest bereit ist (der „Abnahmetest“).
- 7.2. Abnahmekriterien. Ein Liefergegenstand gilt als abgenommen, wenn er den in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen ausdrücklich festgelegten Anforderungen und dem Leistungsumfang im Wesentlichen entspricht, vorbehaltlich vereinbarter Einschränkungen, Annahmen und Abhängigkeiten (die „Abnahmekriterien“). Zur Klarstellung: Die Abnahmekriterien beschränken sich auf die Konfiguration und Leistungen innerhalb der erworbenen Module und des in den jeweiligen Anhängen beschriebenen Leistungsumfangs.
- 7.3. Abnahmetestverfahren.
 - 7.3.1. Die EQS Group benachrichtigt den Kunden schriftlich, wenn ein Liefergegenstand für den Abnahmetest bereit ist.
 - 7.3.2. Der Kunde hat fünf (5) Werktage ab Erhalt einer solchen Mitteilung, um den Abnahmetest abzuschließen und der EQS Group eine schriftliche Abnahme oder eine schriftliche Ablehnung zu erteilen, die die wesentliche Nichtkonformität mit den Abnahmekriterien in angemessenem Umfang beschreibt. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, beträgt die Abnahmetestperiode höchstens zehn (10) Werktage ab der Mitteilung der EQS Group.
 - 7.3.3. Der Kunde kann einen Liefergegenstand nur ablehnen, wenn eine wesentliche Nichtkonformität dessen Verwendung für den

for its intended purpose as described in this DOS and the applicable Annex(es). Minor defects that do not materially impair intended use will not be grounds for rejection and will be documented and remediated within a reasonable timeframe. Issues caused by Customer systems, third-party systems, or third-party services are not grounds for rejection.

7.4. Customer acceptance of a Deliverable will be deemed to have occurred and EQS Group's obligations in respect of the specific Deliverable discharged and Customer has the obligation to accept the Deliverable upon the earliest of:

7.4.1. Customer's written acceptance of the Deliverable;

7.4.2. Customer's use of the Deliverable in a production environment (other than for testing purposes); or

7.4.3. expiration of the Acceptance Test period without Customer providing written notice of material non-conformance with the Acceptance Criteria.

7.5. Remediation and re-test. If Customer provides a valid written rejection, EQS Group will use reasonable efforts to remediate the material non-conformance and provide an updated Deliverable for re-testing. The parties will repeat this process as reasonably necessary to achieve acceptance, provided that requests for changes outside the Acceptance Criteria or beyond included scope limits will be handled through the Change Request process. In the event Customer continues to reject Deliverable at least twice, EQS Group may, in its sole and reasonable discretion, either (i) re-perform the applicable Professional Service(s) and redeliver the Deliverable, or (ii) cease performing the Professional Services, terminate this DOS, and refund to Customer the monies paid by Customer (if any) directly allocable to Professional Services performed to produce the rejected Deliverable. Any unaccepted Deliverables shall be returned to EQS Group or destroyed in accordance with EQS Group's instructions.

7.6. The parties will maintain written records of acceptance testing (e. g., acceptance notes or minutes) documenting any material non-conformance and any agreed remediation actions.

beabsichtigten Zweck, wie in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen beschrieben, verhindert. Geringfügige Mängel, die die beabsichtigte Nutzung nicht wesentlich beeinträchtigen, stellen keinen Ablehnungsgrund dar und werden innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens dokumentiert und behoben. Probleme, die durch Systeme des Kunden, Drittanbietersysteme oder Drittanbieterdienstleistungen verursacht werden, stellen keinen Ablehnungsgrund dar.

7.4. Die Abnahme eines Liefergegenstands durch den Kunden gilt als erfolgt und die Verpflichtungen der EQS Group in Bezug auf den betreffenden Liefergegenstand als erfüllt, und der Kunde ist verpflichtet, den Liefergegenstand abzunehmen, sobald das früheste der folgenden Ereignisse eintritt:

7.4.1. schriftliche Abnahme des Liefergegenstands durch den Kunden;

7.4.2. Nutzung des Liefergegenstands durch den Kunden in einer Produktionsumgebung (außer zu Testzwecken); oder

7.4.3. Ablauf der Abnahmetestperiode, ohne dass der Kunde eine schriftliche Mängelrüge hinsichtlich wesentlicher Nichtkonformität mit den Abnahmekriterien erteilt hat.

7.5. Behebung und erneuter Test. Wenn der Kunde eine berechtigte schriftliche Ablehnung erteilt, unternimmt die EQS Group angemessene Anstrengungen, die wesentliche Nichtkonformität zu beheben und einen aktualisierten Liefergegenstand für erneute Tests bereitzustellen. Die Parteien wiederholen diesen Prozess so oft wie vernünftigerweise erforderlich, um eine Abnahme zu erreichen, wobei Anfragen für Änderungen außerhalb der Abnahmekriterien oder über die enthaltenen Leistungsumfangsgrenzen hinaus über den Change-Request-Prozess abgewickelt werden. Für den Fall, dass der Kunde einen Liefergegenstand mindestens zweimal weiterhin ablehnt, kann die EQS Group nach eigenem vernünftigem Ermessen entweder (i) die betreffenden Professional Services erneut erbringen und den Liefergegenstand erneut liefern oder (ii) die Erbringung der Professional Services einstellen, diese DOS kündigen und dem Kunden die vom Kunden gezahlten Beträge (falls vorhanden) zurückerstatten, die direkt den Professional Services zuzurechnen sind, die zur Erstellung des abgelehnten Liefergegenstands erbracht wurden. Nicht abgenommene Liefergegenstände sind an die EQS Group zurückzugeben oder gemäß den Anweisungen der EQS Group zu vernichten.

7.6. Die Parteien führen schriftliche Aufzeichnungen über Abnahmetests (z. B. Abnahmeprotokolle), in denen wesentliche Nichtkonformitäten und vereinbarte Behebungsmaßnahmen dokumentiert werden.

- 7.7. The parties may agree via Change Request that only part of a Deliverable will be accepted and adjust scope, timeline, and/or fees accordingly.

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 require adjustments to the project timeline scope, and/or increases in price and will be addressed through the Change Request process.

8.1. Compliance and configuration decisions.

Alignment of configuration and process workflows with applicable laws, regulations, and/or Customer policies is Customer's responsibility. Configuration decisions and approvals are the responsibility of Customer. Professional Services, materials, or information provided by EQS Group are not intended, and should not be taken, as legal advice, and do not guarantee compliance with applicable laws and regulations.

8.2. Scope control and change management.

Customer and EQS Group will work closely to maintain alignment to the scope set forth in this DOS. Any changes to scope will be managed through the Change Request process. Delays or deviations caused by acts or omissions within Customer's reasonable control may result in resource reassignment, timeline impacts, and/or additional costs.

- 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).

4. 7.7. Die Parteien können per Change Request vereinbaren, dass nur ein Teil eines Liefergegenstands abgenommen wird, und Leistungsumfang, Zeitplan und/oder Gebühren entsprechend anpassen.

8. Annahmen

Der Leistungsumfang der im Rahmen dieser DOS erbrachten Professional Services und die damit verbundene Pauschalhonorarvereinbarung unterliegen den nachstehenden Annahmen (die „Annahmen“). Abweichungen von diesen Annahmen erfordern Anpassungen des Projektzeitplans, des Leistungsumfangs und/oder Preiserhöhungen und werden über den Change-Request-Prozess abgewickelt.

8.1. Compliance- und Konfigurationsentscheidungen.

Die Abstimmung von Konfiguration und Prozess-Workflows mit geltenden Gesetzen, Vorschriften und/oder Kundenrichtlinien liegt in der Verantwortung des Kunden. Konfigurationsentscheidungen und -genehmigungen liegen in der Verantwortung des Kunden. Von der EQS Group bereitgestellte Professional Services, Materialien oder Informationen sind nicht als Rechtsberatung gedacht und sollten nicht als solche aufgefasst werden; sie garantieren keine Compliance mit geltenden Gesetzen und Vorschriften.

8.2. Leistungsumfangskontrolle und Change Management.

Der Kunde und die EQS Group arbeiten eng zusammen, um die Übereinstimmung mit dem in dieser DOS festgelegten Leistungsumfang aufrechtzuerhalten. Änderungen des Leistungsumfangs werden über den Change-Request-Prozess verwaltet. Verzögerungen oder Abweichungen, die durch Handlungen oder Unterlassungen im vernünftigen Einflussbereich des Kunden verursacht werden, können zu einer Ressourcenneuverteilung, Auswirkungen auf den Zeitplan und/oder zusätzlichen Kosten führen.

- 8.3. **Aussetzungen.** Wenn der Kunde die Professional Services aus irgendeinem Grund aussetzt, stehen dieselben EQS Group-Mitarbeiter möglicherweise nicht mehr zur Verfügung, wenn der Kunde die Arbeiten wieder aufnehmen möchte. Die Professional Services sollen in einem kontinuierlichen Takt erbracht werden; längere Unterbrechungen können eine Neuplanung erforderlich machen und sich auf Verfügbarkeit und Zeitplan auswirken.

- 8.4. **Nicht im Leistungsumfang enthaltene Arbeiten.** Der Leistungsumfang dieser DOS schließt alle Professional Services oder Aktivitäten aus, die hierin oder in den

- 8.5. **Testing limitations.** Load testing, stress testing, penetration testing, and volume testing are not planned as part of this DOS and are not permitted in Customer's environment(s) hosting the Cloud Services. Any such testing must be performed in a designated testing environment and pursuant to mutual written agreement of the Parties.
- 8.6. **Travel.** The Professional Services fixed fee does not include travel. Any required on-site travel will be mutually agreed in advance and billed to Customer.
- 8.7. **Support after services.** Upon completion of the Professional Services outlined in this DOS, EQS Group will transition Customer to EQS Group Support and/or Customer Success, as applicable. Ongoing support services are outside the scope of this DOS. For clarity, the post-Go-Live Hypercare period described in this DOS is time-boxed and intended for stabilization; ongoing support outside of Hypercare is provided through EQS Group Support and/or Customer Success.
- 8.8. **Sandbox / environment replication.** If Customer has purchased a sandbox environment, any re-creation or duplication of configuration, or migration of data between sandbox and production, is Customer's responsibility unless otherwise expressly included in this DOS or the applicable Annex(es).
- 8.9. **Customer inputs.** Customer will provide all required information, content, and inputs in EQS Group's specified format and within agreed timelines.
- 8.10. **Translations.** Customer is responsible for providing, configuring, and loading any required translations and localized content unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement.
- 8.11. **Historical data.** Migration of historical data into EQS Group Cloud Services is not included unless otherwise expressly included in an applicable Annex.
- 8.12. **Integrations.** Support for integrations with third-party systems is not included unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement.

jeweiligen Anhängen nicht ausdrücklich aufgeführt sind.

8.5. Testeinschränkungen. Lasttests, Stresstests, Penetrationstests und Volumentests sind nicht als Teil dieser DOS geplant und sind in den Umgebungen des Kunden, in denen die Cloud Services gehostet werden, nicht gestattet. Derartige Tests müssen in einer designierten Testumgebung und auf Grundlage einer gegenseitigen schriftlichen Vereinbarung der Parteien durchgeführt werden.

8.6. Reisen. Das Pauschalhonorar für die Professional Services umfasst keine Reisekosten. Etwaige erforderliche Vor-Ort-Reisen werden vorab gemeinsam vereinbart und dem Kunden in Rechnung gestellt.

8.7. Support nach Leistungserbringung. Nach Abschluss der in dieser DOS beschriebenen Professional Services übergibt die EQS Group den Kunden an den EQS Group Support und/oder Customer Success, soweit zutreffend. Laufende Supportleistungen liegen außerhalb des Leistungsumfangs dieser DOS. Zur Klarstellung: Die in dieser DOS beschriebene Post-Go-Live-Hypercare-Periode ist zeitlich begrenzt und für die Stabilisierung vorgesehen; laufender Support außerhalb von Hypercare wird über den EQS Group Support und/oder Customer Success erbracht.

8.8. Sandbox / Umgebungsreplikation. Wenn der Kunde eine Sandbox-Umgebung erworben hat, liegt die Neuerstellung oder Duplizierung von Konfigurationen oder die Migration von Daten zwischen Sandbox und Produktion in der Verantwortung des Kunden, sofern nicht ausdrücklich in dieser DOS oder den jeweiligen Anhängen enthalten.

8.9. Kundeneingaben. Der Kunde stellt alle erforderlichen Informationen, Inhalte und Eingaben im von der EQS Group vorgegebenen Format und innerhalb der vereinbarten Fristen bereit.

8.10 Übersetzungen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle erforderlichen Übersetzungen und lokalisierten Inhalte bereitzustellen, zu konfigurieren und zu laden, sofern dies nicht ausdrücklich in einem anwendbaren Anhang oder einer separaten schriftlichen Vereinbarung enthalten ist.

8.11. Historische Daten. Die Migration historischer Daten in EQS Group Cloud Services ist nicht enthalten, sofern nicht ausdrücklich in einem anwendbaren Anhang enthalten.

8.12. Integrationen. Die Unterstützung von Integrationen mit Drittanbietersystemen ist nicht enthalten, sofern nicht ausdrücklich in einem anwendbaren Anhang oder einer

8.13. **DataSync + SSO.** Where specified, support for DataSync will be provided only for the following methods: SCIM and manual flat file load / SFTP-based file delivery. Support for SSO is limited to enablement guidance, prerequisite review, and validation support for Customer-led setup. Additional methods may be scoped for an additional fee. Customer is responsible for HR data readiness, identity/group strategy, identity provider configuration, and all configuration on Customer-controlled systems. EQS Group will not cleanse, enrich, transform, or otherwise manipulate Customer source data. Customer is responsible for the accuracy, completeness, structure, and readiness of all source data provided for import, integration, or synchronization. EQS Group support is limited to configuration guidance and validation within the supported methods.

8.14. **Environment used for delivery.** Unless otherwise agreed in writing, Professional Services will be performed in Customer's production environment. Customer is responsible for maintaining appropriate access and approvals for EQS Group to perform the Professional Services.

8.15. **Custom development and reporting.** Custom development (including custom code or product enhancements) and custom reporting/dashboard development are not included as part of this DOS unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement of the Parties.

9. Term

The Professional Services described herein expire 12 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 out in the Agreement ("Total Price"), excluding travel and expenses.

gesonderten schriftlichen Vereinbarung enthalten.

8.13. DataSync + SSO. Sofern angegeben, wird die Unterstützung für DataSync nur für folgende Methoden bereitgestellt: SCIM und manuelles Flat-File-Laden / SFTP-basierte Dateiübermittlung. Die SSO-Unterstützung beschränkt sich auf Enablement-Anleitungen, Voraussetzungsprüfung und Validierungsunterstützung für das kundenseitig geleitete Setup. Zusätzliche Methoden können gegen Aufpreis abgestimmt werden. Der Kunde ist verantwortlich für die HR-Datenbereitschaft, die Identity-/Gruppenstrategie, die Identity-Provider-Konfiguration und alle Konfigurationen auf kundenseitig kontrollierten Systemen. Die EQS Group bereinigt, ergänzt, transformiert oder manipuliert Quelldaten des Kunden in keiner Weise. Der Kunde ist für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Struktur und Bereitschaft aller Quelldaten verantwortlich, die für Import, Integration oder Synchronisierung bereitgestellt werden. Die Unterstützung durch die EQS Group beschränkt sich auf Konfigurationsanleitungen und Validierung innerhalb der unterstützten Methoden.

8.14 Für die Leistungserbringung verwendete Umgebung. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, werden die Professional Services in der Produktionsumgebung des Kunden erbracht. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die EQS Group über angemessenen Zugang und die erforderlichen Genehmigungen zur Erbringung der Professional Services verfügt.

8.15. Individuelle Entwicklung und Reporting. Individuelle Entwicklung (einschließlich individuellem Code oder Produkterweiterungen) und individuelle Reporting-/Dashboard-Entwicklung sind nicht Bestandteil dieser DOS, sofern nicht ausdrücklich in einem anwendbaren Anhang oder einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung der Parteien enthalten.

9. Laufzeit

Die hierin beschriebenen Professional Services verfallen 12 Monate nach dem im Vertrag festgelegten Startdatum („DOS-Laufzeit“). Wenn das Abonnement des Kunden für die jeweiligen Cloud Services vor dem Ende der DOS-Laufzeit ausläuft oder gekündigt wird, endet diese DOS automatisch und die EQS Group ist nicht verpflichtet, die hierin beschriebenen Professional Services zu erbringen. Eine Rückerstattung erfolgt nicht.

10. Zahlungsbedingungen

10.1. Alle in dieser DOS beschriebenen Professional Services werden auf Pauschalpreisbasis gemäß dem Vertrag erbracht („Gesamtpreis“), zuzüglich Reise- und Spesen.

10.2. Fees shall be billed in advance upon execution of this DOS and shall be payable net fourteen (14) calendar days from the date of EQS Group's invoices. Any payments for Phases made by Customer shall be non-refundable.

10.2. Die Gebühren werden bei Unterzeichnung dieser DOS im Voraus in Rechnung gestellt und sind netto vierzehn (14) Kalendertage ab Rechnungsdatum der EQS Group fällig. Alle vom Kunden geleisteten Zahlungen für Phasen sind nicht erstattungsfähig.

Annex 1 Project Management

1. Objective

EQS Group will provide project management services under the Enterprise Implementation service to support delivery of the Professional Services described in this DOS. EQS Group's Project Manager will manage delivery under this DOS, including scope control, timeline, governance cadence, risks and issues, and coordination across EQS Group resources, and will provide regular status reporting to Customer.

2. Scope

- 2.1. EQS Project Management responsibilities are:
 - 2.1.1. Serve as the primary point of contact for project governance and escalations; support resolution planning and mitigation actions.
 - 2.1.2. Develop and maintain the project plan, including milestones, dependencies, and target dates, in collaboration with Customer.
 - 2.1.3. Track progress against milestones and communicate project status, decisions, and action items.
 - 2.1.4. Facilitate documentation of key configuration decisions and scope assumptions (e. g., design summary / decision log) and obtain Customer review and sign-off as needed to support the Configure and Test phases.
 - 2.1.5. Monitor scope and manage change control in accordance with this DOS (including identifying potential scope changes and initiating the Change Request process where applicable).
 - 2.1.6. Coordinate EQS Group resources required to deliver the Professional Services.
 - 2.1.7. Partner with Customer's project lead to manage risks and issues and to support timely decision-making and approvals.
 - 2.1.8. Facilitate project closeout and handover to EQS Support.
- 2.2. Customer will designate a project lead (or project manager) to interface with EQS Group's Project Manager and to coordinate Customer resources and decisions.
- 2.3. The project will follow a structured, phased delivery approach (waterfall) as described in the Project Methodology section of this DOS.
- 2.4. Based on the scope outlined in this DOS and the applicable Annex(es), the estimated project duration is approximately four (4) to six (6) months (subject to Customer readiness, timely inputs, and approvals).
- 2.5. Resourcing assumptions:
 - 2.5.1. Customer resources required for workshops, testing, decision-making, and acceptance activities will be identified and available at project kickoff and throughout the DOS Term.
- 2.6. Governance cadence:
 - 2.6.1. EQS Group's Project Manager and Customer's project lead will hold bi-weekly project status meetings to review progress against the plan, upcoming activities, risks/issues, dependencies, and decisions required. Additional working sessions (e. g., module workshops) will be led by the EQS Group implementation manager(s) assigned to the applicable module(s).
 - 2.6.2. The parties may adjust meeting cadence by mutual agreement to support project needs. Any material changes to scope, deliverables, or timeline will be handled through the Change Request process.
- 2.7. EQS Group will use standard documentation, technology, and templates to support delivery (e. g., project plan, status report, RAID log, decision log). Customer remains responsible for maintaining its internal project documentation and tools as needed.

Annex 2 Integrity Line Implementation

1. Objective

EQS Group will assist Customer with the implementation and configuration of the EQS Integrity Line to enable intake of reports and end-to-end case management, by performing the activities described in the Scope section of this Annex.

2. Scope

2.1. Baseline Configuration

EQS Group will configure the foundational Integrity Line settings reasonably required to enable the purchased module in Customer's environment. Baseline setup under this Annex includes the core system settings for intake and case management, the purchased intake methods (where applicable), the included Use Cases, and the standard configuration elements expressly described below.

2.2. Translations

System standard texts are provided translated by EQS Group, where available, for supported languages. Customer is responsible for providing translated Customer-specific content and maintaining translations within the system. EQS Group will support upload of translations for Integrity Line intake in up to ten (10) languages, where supported. Case management configuration under this Annex will be delivered in one (1) supported language only.

2.3. Phone Intake Configuration (if purchased)

EQS Group will support configuration of Customer's Integrity Line phone intake, subject to the phone services purchased by Customer.

- Shared phone lines: Shared lines are pre-configured and available for use and will be routed to the EQS call center.
- Dedicated phone lines (optional add-on): Dedicated phone lines are not included unless expressly purchased and included via add-on annex or Change Request.
- Automated Messaging Service (optional add-on): If purchased, EQS will provision the designated phone number and enable the interactive voice menu to allow reporters to record new case messages and retrieve/respond to case manager messages via phone.

2.4. Phone Intake Testing (if applicable)

EQS Group will provide a testing template for Customer to validate phone intake and identify issues. Customer is responsible for executing testing and providing consolidated feedback.

2.5. Email Intake Configuration (if purchased)

EQS will activate the Email intake feature and will provision a dedicated email address.

2.6. Intake and Case Manager Configuration

EQS Group will configure up to three (3) Integrity Line Use Cases. For purposes of this Annex, a "Use Case" means a defined reporting scenario and associated case-handling process, including the intake method, intake form content, routing logic, permissions, classifications, and key workflow steps required to support that reporting scenario from intake through case closure.

For each included Use Case, EQS Group will support:

- creation of one (1) intake form or form bundle associated with a web intake tile;
- upload of form translations via the EQS-provided template for up to ten (10) languages, where supported;
- configuration of routing, assignment logic, and associated permissions for case intake and handling; and
- Where no Call Center is included, EQS Group will upload one (1) Customer-provided privacy policy and translations for up to three (3) languages.
- Where a Call Center is included, EQS Group will configure one (1) privacy-policy popup containing Customer-provided privacy policy details and/or a link to the applicable privacy policy information.

In addition to the included Use Cases, EQS Group will support the following overall Integrity Line configuration in the default language:

- creation of up to two (2) additional web intake tiles not associated with an intake form, such as FAQ or informational content;
- configuration of up to thirty-five (35) classifications used to categorize reported matters;
- configuration of up to fifteen (15) custom conclusions used to document case outcomes or corrective actions;
- configuration of up to fifteen (15) user roles to support case access and permission management;
- configuration of up to five (5) case screening rules to support exception handling or escalation based on report content;

- configuration of up to three (3) workflow statuses to reflect Customer's case-handling process;
- configuration of up to two (2) custom case tabs to support case documentation; and
- creation of up to three (3) message templates, including automated messages to reporters where applicable.

2.7. Training

EQS Group will provide the following remote training sessions for Integrity Line:

- 2.7.1. Administrative configuration training. Two (2) sessions of up to one (1) hour each for Customer administrators/power users covering core configuration concepts and day-to-day administration, including key settings, intake configuration, user/role concepts, and maintenance best practices.
- 2.7.2. End user training. Two (2) train-the-trainer sessions of up to one (1) hour each for Customer case managers and relevant stakeholders covering navigation, workflow management, case handling, and best practices. The purpose of these sessions is to enable Customer's designated representatives to support internal training and roll out to broader end users.
- 2.7.3. Reporting functionality training (1 session). One (1) overview session of up to one (1) hour on standard reporting capabilities. Customer is responsible for creating any custom reports or dashboards beyond standard product functionality unless expressly included via Change Request or separate written agreement.
- 2.7.4. EQS Group may provide standard user guides and related training materials, where available; Customer remains responsible for any Customer-specific training content, internal procedures, use-case-specific instructions, and broader end-user enablement within Customer's organization.

Annex 3

EQS Approvals Implementation

1. Objective

EQS Group will assist Customer with the implementation and configuration of EQS Approvals to enable structured approvals workflows, by performing the activities described in the Scope section of this Annex. EQS Approvals allows users to submit approval requests, follow a defined decision-making process, and manage approvals within a centralized application.

2. Scope

2.1. Baseline Configuration

EQS Group will configure the foundational EQS Approvals settings reasonably required to enable the purchased module in Customer's environment. Baseline setup under this Annex includes the core system settings, standard module structure, and the standard configuration elements described below.

2.2. Translations

Customer is responsible for providing, uploading, and maintaining translated content and localized text within the system. EQS Group will support upload of up to ten (10) languages for Approvals forms (where supported).

2.3. Approvals Configuration

2.3.1. Forms

Customer may leverage any EQS-provided Approvals form templates.

EQS Group will support:

- creation and configuration of up to five (5) custom Approvals forms in Customer's preferred default language, based on Customer-provided requirements and content; and
- import of form languages via the EQS-provided Excel template for up to ten (10) languages, where supported.
- Customer is responsible for creating any additional custom forms beyond this scope.

2.3.2. Workflow / Rule Engine

EQS Group will train Customer on the Approvals Rule Engine and will support configuration of up to five (5) Approvals workflows/routing models based on the agreed design. Customer is responsible for creating additional workflows, roles, and routing rules beyond this scope.

2.4. Training

EQS Group will provide the following remote training sessions for EQS Approvals:

- 2.4.1. Configuration training (2 sessions). Two (2) sessions of up to one (1) hour each for Customer administrators/power users covering core configuration, form maintenance, and workflow/rule engine administration.
- 2.4.2. Admin / end user process training (2 sessions). Two (2) sessions of up to one (1) hour each covering navigation, submission experience, workflow processing, and approver/case handling responsibilities.
- 2.4.3. Reporting functionality training (1 session). One (1) overview session of up to one (1) hour on standard reporting capabilities. Customer is responsible for creating any custom reports or dashboards beyond standard product functionality unless expressly included via Change Request or separate written agreement.
- 2.4.4. EQS Group may provide standard user guides and related training materials, where available; Customer remains responsible for any Customer-specific training content, internal procedures, use-case-specific instructions, and broader end-user enablement within Customer's organization.

Annex 4

EQS Policies Implementation

1. Objective

EQS Group will assist Customer with implementation and configuration of the EQS Policies module to enable centralized policy creation, management, certification/attestation, and communications workflows, by performing the activities described in the Scope section of this Annex.

2. Scope

2.1. Baseline Configuration

EQS Group will configure the foundational EQS Policies settings reasonably required to enable the purchased module in Customer's environment. Baseline setup under this Annex includes the core system settings, standard module structure, and the standard configuration elements described below.

2.2. Policies Configuration

EQS Group will support Customer in configuring the Policies module structure, including:

- General folder/category structure for organizing policies and creation of up to 5 policy folders/categories
- Target audience definitions (e. g., groups/filters)
- Certification/attestation settings (e. g., acknowledgement vs certification types)
- A standard policy approval workflow (where supported)
- Up to 5 policy approval workflow variants supported/configured

2.3. Policy content migration and archiving (Customer-led)

Customer is responsible for importing any existing policies and historical/archived versions into the system. EQS Group will provide guidance on recommended structure and categorization to support retrieval. Any large-scale content transformation, rewriting, or data cleansing is Customer responsibility unless expressly included via Change Request.

2.4. Training

EQS Group will provide the following remote training sessions for EQS Policies:

- 2.4.1. Configuration / administration training: One (1) overview session of up to one (1) hour on policy setup, folder/category structure, approval workflow, targeting, certification settings, and notifications.
- 2.4.2. Reporting / follow-up training: One (1) overview session of up to one (1) hour on policy distribution tracking, acknowledgment/certification status, and reporting basics.
- 2.4.3. EQS Group may provide standard user guides and related training materials, where available; Customer remains responsible for any Customer-specific training content, internal procedures, use-case-specific instructions, and broader end-user enablement within Customer's organization

Annex 5

EQS Third Parties Implementation

1. Objective

EQS Group will assist Customer with implementation and configuration of the EQS Third Parties module to enable a structured, risk-based approach to third-party onboarding, risk classification, assessment, and ongoing monitoring, by performing the activities described in the Scope section of this Annex.

2. Scope

2.1. Baseline Configuration

EQS Group will configure the foundational EQS Third Parties settings reasonably required to enable the purchased module in Customer's environment. Baseline setup under this Annex includes the core system settings, standard module structure, and the standard configuration elements described below.

2.2. Third Parties Configuration

EQS Group will support configuration of Third Parties in accordance with the agreed design and the scope limits below:

- configuration of the core third-party risk assessment framework, including qualitative and quantitative scoring elements, risk factors, and rating logic used to assess and classify third parties;
- configuration of up to twenty (20) risks and twenty (20) risk classifications;
- configuration of up to three (3) custom questionnaire forms. Customer may leverage any EQS-provided Third Parties form templates; and
- one (1) workshop to support Customer's creation of risk and mitigation templates.

2.3. Third Party content

Customer data and content readiness. Customer is responsible for preparing and importing third-party data (including required attributes and supporting documentation) and for providing required content (e. g., risk criteria, assessment questions, thresholds, workflow rules) in EQS Group's specified format and within agreed timelines. EQS Group will provide guidance and best practices related to data structure and readiness.

2.4. Optional add-on: Screening

Activation of Screening, if purchased, may be performed following completion of base Third Parties configuration and is not included unless expressly purchased and included via add-on annex or Change Request.

2.5. Training

EQS Group will provide the following remote training sessions for Customer administrators / power users:

- 2.5.1. Third Parties administration and configuration training. One (1) session of up to one (1) hour covering core module administration, third-party onboarding setup, questionnaire configuration, and risk assessment framework concepts.
- 2.5.2. Screening, assessments, and workflow training. One (1) session of up to one (1) hour covering screening functionality, where purchased, as well as assessment processing, questionnaire distribution, review workflow, and ongoing monitoring concepts.
- 2.5.3. Reporting functionality training. One (1) overview session of up to one (1) hour covering standard reporting capabilities for third-party records, assessments, and monitoring activities. Customer is responsible for creating any custom reports or dashboards beyond standard product functionality unless expressly included via Change Request or separate written agreement.
- 2.5.4. EQS Group may provide standard user guides and related training materials, where available; Customer remains responsible for any Customer-specific training content, internal procedures, use-case-specific instructions, and broader end-user enablement within Customer's organization.

Annex 6

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. Scope

2.1. EQS Group will configure a single Use Case for Campaigns in Customer's environment. The Campaigns Use Case is a single end-to-end compliance campaign scenario for one defined audience and one defined action-item type, from campaign setup through launch, recipient participation, completion tracking, and reporting, and includes configuration necessary to support that flow, as aligned during discovery/design.

Use Case for the purposes of this Annex means:

- Campaign baseline setup: best-practice baseline configuration of Campaigns settings required to support the Use Case, including recommended foundational settings aligned during discovery/design.
- Action item configuration: configuration of one (1) campaign action-item scenario, including support for one (1) policy-related action item, where applicable to the purchased Policies module, and/or one (1) questionnaire action item, where applicable to the purchased Approvals module.
- Recipient targeting: configuration of one (1) target audience / recipient group for the Use Case campaign.
- Distribution and scheduling: configuration of one (1) campaign distribution schedule, including launch timing, due date, and reminder settings for the Use Case.
- Notifications: configuration of standard campaign notification templates/settings used for campaign launch and reminder communications for the Use Case.
- Reporting demonstration: demonstration of standard campaign completion tracking and reporting available for the Use Case.

2.2. Dependencies and Content Readiness

Customer is responsible for preparing and maintaining the content, recipient data, and any related forms, policies, questionnaires, translations, and audience criteria required for the Campaigns Use Case. Where Campaigns is used with EQS Approvals and/or EQS Policies, the applicable request form, questionnaire, or policy content must be available and sufficiently finalized to support campaign configuration and testing. EQS Group will provide guidance and best practices related to campaign setup, launch readiness, and administration.

Annex 7

Technical Enablement – DataSync, SSO, and Custom Email Domain

1. Objective

DataSync, Single Sign-On (“SSO”), and, where applicable, Custom Email Domain enable Customer to support user provisioning, authentication, and certain customer-controlled technical setup items needed for use of EQS Compliance Cockpit modules. This Annex describes the limited Professional Services EQS Group will provide to support Customer’s planning and implementation of DataSync, SSO, and, where applicable to EQS Approvals and/or EQS Policies, configuration of a Customer-owned custom email domain for Integrity Hub emails.

2. Scope

2.1. Delivery Approach

EQS Group will provide up to two (2) structured workshops (up to one (1) hour each) remotely to support Customer’s DataSync and SSO planning and enablement:

Workshop 1 – DataSync + SSO Overview & Requirements

EQS Group will:

- review supported DataSync methods under this Annex;
- review SSO prerequisites and recommended approach based on Customer’s identity provider / source system and user provisioning strategy;
- confirm required user attributes, SCIM payload expectations (as applicable), and ownership/responsibilities; and
- answer initial questions and confirm next steps for Customer-led setup.

Workshop 2 – Q&A / Troubleshooting & Validation Support

EQS Group will:

- review Customer’s progress and questions related to Customer-led setup;
- provide troubleshooting guidance for common setup issues (e. g., attribute mapping, formatting, validation steps, SSO configuration dependencies); and
- confirm readiness for Customer validation and cutover planning (as applicable).

2.2. Custom Email Domain (if applicable)

- Where supported by the purchased module and enabled for Customer, EQS Group will provide enablement guidance to support Customer’s configuration of a Customer-owned custom email domain for Integrity Hub emails related to EQS Approvals and/or EQS Policies. Support is limited to prerequisite review, guidance on the required setup approach, and validation / troubleshooting assistance during the workshops included under this Annex. Customer is responsible for domain ownership, DNS and mail authentication changes, internal IT/security approvals, and all configuration or changes required on Customer-controlled systems or with Customer-controlled providers. EQS Group support is limited to guidance and validation within standard product capabilities. EQS-led execution of Customer-controlled domain, DNS, or mail infrastructure changes is not included.

2.3. Supported Methods / Scope Boundaries

- DataSync support is limited to SCIM and SFTP-based flat file ingestion (manual or scheduled file delivery); and
- SSO support is limited to enablement guidance, prerequisite review, configuration validation support, and troubleshooting guidance for Customer-led setup.

Any additional methods, custom integrations, non-standard approaches, or EQS-led build activities are not included under this Annex and may require a Change Request or separate written agreement.

2.4. Customer Responsibilities / Dependencies

Customer is responsible for all DataSync and SSO implementation activities, including:

- providing appropriate IT resources and technical owners for identity, authentication, and HR/user provisioning;
- confirming the source system(s) of record, identity provider, and identity/authentication strategy;
- preparing and maintaining HR/user data, including required attributes and access-related information;
- completing configuration on Customer-controlled systems (e. g., IdP/SSO platform, HRIS, SCIM setup, SFTP delivery, network/security approvals);
- if Customer elects SFTP-based DataSync: provisioning, hosting, securing, and maintaining a Customer-controlled SFTP server and/or file delivery mechanism, including all required network/security approvals and credentials/configuration needed for file transfer; and
- executing testing and validation of user authentication, provisioning, and attribute updates in Customer’s environment.

2.5. Exclusions / Not Included

The following are not included under this Annex:

- EQS-led build or implementation of SCIM connectors, SFTP pipelines, SSO integrations, custom scripts, or third-party tooling;
- provisioning, hosting, operating, or managing an SFTP server or endpoint for Customer;
- custom development, data transformations, or bespoke mapping logic beyond standard guidance;
- full end-to-end integration project management beyond the workshops;
- ongoing monitoring, operational support, or troubleshooting beyond the workshops / defined scope; or
- support for third-party vendor coordination beyond reasonable guidance during scheduled sessions.

Annex 1 Projektmanagement

1. Zielsetzung

Die EQS Group erbringt Projektmanagement-Dienstleistungen im Rahmen des Enterprise Implementation Service zur Unterstützung der Erbringung der in dieser DOS beschriebenen Professional Services. Der Projektmanager der EQS Group verwaltet die Leistungserbringung im Rahmen dieser DOS, einschließlich Leistungsumfangskontrolle, Zeitplan, Governance-Takt, Risiken und Probleme sowie die Koordination der EQS Group-Ressourcen, und erstellt regelmäßige Statusberichte für den Kunden.

2. Leistungsumfang

- 2.1. Aufgaben des EQS-Projektmanagements:
 - 2.1.1. Als primärer Ansprechpartner für Project Governance und Eskalationen fungieren; Lösungsplanung und Abhilfemaßnahmen unterstützen.
 - 2.1.2. Den Projektplan, einschließlich Meilensteinen, Abhängigkeiten und Zieldaten, in Zusammenarbeit mit dem Kunden entwickeln und pflegen.
 - 2.1.3. Den Fortschritt gegenüber Meilensteinen verfolgen sowie Projektstatus, Entscheidungen und Aktionspunkte kommunizieren.
 - 2.1.4. Die Dokumentation wichtiger Konfigurationsentscheidungen und Leistungsumfangsannahmen (z. B. Design-Zusammenfassung / Entscheidungsprotokoll) koordinieren und die Überprüfung und Abnahme durch den Kunden einholen, soweit erforderlich, um die Configure- und Test-Phasen zu unterstützen.
 - 2.1.5. Den Leistungsumfang überwachen und die Änderungssteuerung gemäß dieser DOS verwalten (einschließlich der Identifizierung potenzieller Leistungsumfangsänderungen und der Einleitung des Change-Request-Prozesses, soweit zutreffend).
 - 2.1.6. EQS Group-Ressourcen koordinieren, die für die Erbringung der Professional Services erforderlich sind.
 - 2.1.7. Mit dem Projektverantwortlichen des Kunden zusammenarbeiten, um Risiken und Probleme zu verwalten und rechtzeitige Entscheidungsfindung und Genehmigungen zu unterstützen.
 - 2.1.8. Den Projektabschluss und die Übergabe an den EQS Support koordinieren.
- 2.2. Der Kunde benennt einen Projektverantwortlichen (oder Projektmanager), der als Schnittstelle zum Projektmanager der EQS Group fungiert und Kundenressourcen und -entscheidungen koordiniert.
- 2.3. Das Projekt folgt einem strukturierten, phasenbasierten Implementierungsansatz (Wasserfall), wie im Abschnitt zur Projektmethodik dieser DOS beschrieben.
- 2.4. Basierend auf dem in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen beschriebenen Leistungsumfang beträgt die geschätzte Projektdauer ca. vier (4) bis sechs (6) Monate (abhängig von der Bereitschaft des Kunden, rechtzeitigen Eingaben und Genehmigungen).
- 2.5. Ressourcenannahmen:
 - 2.5.1. Die für Workshops, Tests, Entscheidungsfindung und Abnahmeaktivitäten erforderlichen Kundenressourcen werden beim Projekt-Kickoff identifiziert und sind während der gesamten DOS-Laufzeit verfügbar.
- 2.6. Governance-Takt:
 - 2.6.1. Der Projektmanager der EQS Group und der Projektverantwortliche des Kunden halten zweiwöchentliche Projektstatusmeeting ab, um den Fortschritt gegenüber dem Plan, bevorstehende Aktivitäten, Risiken/Probleme, Abhängigkeiten und erforderliche Entscheidungen zu überprüfen. Zusätzliche Arbeitssitzungen (z. B. Modul-Workshops) werden von den EQS Group-Implementierungsmanagern geleitet, die den jeweiligen Modulen zugewiesen sind.
 - 2.6.2. Die Parteien können den Meeting-Takt im gegenseitigen Einvernehmen anpassen, um den Projektbedarf zu unterstützen. Wesentliche Änderungen des Leistungsumfangs, der Liefergegenstände oder des Zeitplans werden über den Change-Request-Prozess abgewickelt.
- 2.7. Die EQS Group verwendet standardmäßige Dokumentationen, Technologien und Vorlagen zur Unterstützung der Leistungserbringung (z. B. Projektplan, Statusbericht, RAID-Log, Entscheidungsprotokoll). Der Kunde bleibt für die Pflege seiner internen Projektdokumentation und -tools nach Bedarf verantwortlich.

Annex 2

Integrity Line-Implementierung

1. Zielsetzung

Die EQS Group unterstützt den Kunden bei der Implementierung und Konfiguration der EQS Integrity Line, um die Eingabe von Meldungen und ein durchgängiges Case Management zu ermöglichen, indem sie die im Abschnitt Leistungsumfang dieses Anhangs beschriebenen Aktivitäten durchführt.

2. Leistungsumfang

2.1. Basiskonfiguration

Die EQS Group konfiguriert die grundlegenden Integrity Line-Einstellungen, die vernünftigerweise erforderlich sind, um das erworbene Modul in der Umgebung des Kunden zu aktivieren. Das Basis-Setup unter diesem Anhang umfasst die grundlegenden Systemeinstellungen für die Eingabe von Meldungen und das Case Management, die erworbenen Eingabemethoden (soweit zutreffend), die enthaltenen Use Cases sowie die nachstehend ausdrücklich beschriebenen Standard-Konfigurationselemente.

2.2. Übersetzungen

System-Standardtexte werden von der EQS Group übersetzt bereitgestellt, soweit verfügbar, für unterstützte Sprachen. Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung übersetzter kundenspezifischer Inhalte und die Pflege von Übersetzungen im System. Die EQS Group unterstützt das Hochladen von Übersetzungen für das Integrity Line Intake in bis zu zehn (10) Sprachen, soweit unterstützt. Die Case-Management-Konfiguration unter diesem Anhang wird nur in einer (1) unterstützten Sprache erbracht.

2.3. Phone Intake Konfiguration (falls erworben)

Die EQS Group unterstützt die Konfiguration des Phone Intakes der Integrity Line des Kunden, vorbehaltlich der vom Kunden erworbenen Telefondienste.

- Gemeinsam genutzte Telefonleitungen: Gemeinsame Leitungen sind vorkonfiguriert und einsatzbereit und werden zum EQS-Callcenter weitergeleitet.
- Dedizierte Telefonleitungen (optionale Ergänzung): Dedizierte Telefonleitungen sind nicht enthalten, sofern nicht ausdrücklich erworben und über einen Ergänzungsanhang oder Change Request aufgenommen.
- Automated Messaging Service (optionale Ergänzung): Falls erworben, stellt EQS die designierte Telefonnummer bereit und aktiviert das interaktive Sprachmenü, damit Melder neue Fallmeldungen aufzeichnen und Nachrichten des Case Managers per Telefon abrufen/beantworten können.

2.4. Test des Phone Intakes (falls zutreffend)

Die EQS Group stellt dem Kunden eine Testvorlage zur Verfügung, um das Phone Intake zu validieren und Probleme zu identifizieren. Der Kunde ist verantwortlich für die Durchführung der Tests und die Bereitstellung konsolidierten Feedbacks.

2.5. E-Mail-Intake-Konfiguration (falls erworben)

EQS aktiviert die E-Mail-Intake-Funktion und stellt eine dedizierte E-Mail-Adresse bereit.

2.6. Intake- und Case-Manager-Konfiguration

Die EQS Group konfiguriert bis zu drei (3) Integrity Line-Use Cases. Im Sinne dieses Anhangs bezeichnet ein „Use Case“ ein definiertes Meldungsszenario und den zugehörigen Fallbearbeitungsprozess, einschließlich der Eingabemethode, des Inhalts des Meldeformulars, der Routing-Logik, Berechtigungen, Klassifizierungen und wichtigen Workflow-Schritte, die erforderlich sind, um dieses Meldungsszenario von der Eingabe bis zum Fallabschluss zu unterstützen.

Für jeden enthaltenen Use Case unterstützt die EQS Group:

- die Erstellung eines (1) Eingabeformulars oder Formularbündels, das mit einem Web-Intake-Tile verknüpft ist;
- das Hochladen von Formularübersetzungen über die von EQS bereitgestellte Vorlage für bis zu zehn (10) Sprachen, soweit unterstützt;
- die Konfiguration von Routing, Zuweisungslogik und zugehörigen Berechtigungen für die Falleingabe und -bearbeitung; und
- Wenn kein Call Center enthalten ist, lädt die EQS Group eine (1) vom Kunden bereitgestellte Datenschutzerklärung und Übersetzungen für bis zu drei (3) Sprachen hoch.
- Wenn ein Call Center enthalten ist, konfiguriert die EQS Group ein (1) Datenschutzhinweis-Popup, die vom Kunden bereitgestellten Datenschutzhinweisdetails und/oder einen Link, der die entsprechenden Datenschutzhinweisinformationen enthält.

Zusätzlich zu den enthaltenen Use Cases unterstützt die EQS Group folgende allgemeine Integrity Line-Konfiguration in der Standardsprache:

- die Erstellung von bis zu zwei (2) zusätzlichen Web-Intake-Tiles, die nicht mit einem Eingabeformular verknüpft sind, z. B. FAQ oder informativer Inhalt;
- die Konfiguration von bis zu fünfunddreißig (35) Klassifizierungen zur Kategorisierung gemeldeter Sachverhalte;
- die Konfiguration von bis zu fünfzehn (15) benutzerdefinierten Schlussfolgerungen zur Dokumentation von Fallergebnissen oder Korrekturmaßnahmen;
- die Konfiguration von bis zu fünfzehn (15) Nutzerrollen zur Unterstützung des Fallzugangs und der Berechtigungsverwaltung;
- die Konfiguration von bis zu fünf (5) Fallscreening-Regeln zur Unterstützung der Ausnahmebehandlung oder Eskalation basierend auf dem Meldeinhalt;
- die Konfiguration von bis zu drei (3) Workflow-Statistiken zur Abbildung des Fallbearbeitungsprozesses des Kunden;
- die Konfiguration von bis zu zwei (2) benutzerdefinierten Fall-Tabs zur Unterstützung der Falldokumentation; und
- die Erstellung von bis zu drei (3) Nachrichtenvorlagen, einschließlich automatisierter Nachrichten an Melder, soweit zutreffend.

2.7. Schulung

Die EQS Group stellt folgende Remote-Schulungssitzungen für die Integrity Line bereit:

- 2.7.1. Schulung zur administrativen Konfiguration. Zwei (2) Sitzungen von jeweils bis zu einer (1) Stunde für Administratoren/Power-User des Kunden, die grundlegende Konfigurationskonzepte und die tägliche Administration abdecken, einschließlich wichtiger Einstellungen, Eingabekonfiguration, Nutzer-/Rollenkonzepte und Wartungs-Best-Practices.
- 2.7.2. Endnutzerschulung. Zwei (2) Train-the-Trainer-Sitzungen von jeweils bis zu einer (1) Stunde für Case Manager und relevante Stakeholder des Kunden, die Navigation, Workflow-Management, Fallbearbeitung und Best Practices abdecken. Zweck dieser Sitzungen ist es, die designierten Vertreter des Kunden zu befähigen, interne Schulungen zu unterstützen und ein breiteres Rollout an Endnutzer durchzuführen.
- 2.7.3. Schulung zur Reporting-Funktionalität (1 Sitzung). Eine (1) Übersichtssitzung von bis zu einer (1) Stunde zu Standard-Reporting-Funktionen. Der Kunde ist verantwortlich für die Erstellung benutzerdefinierter Berichte oder Dashboards über die Standard-Produktfunktionalität hinaus, sofern nicht ausdrücklich per Change Request oder gesonderter schriftlicher Vereinbarung enthalten.
- 2.7.4. Die EQS Group kann Standard-Benutzerhandbücher und verwandte Schulungsmaterialien bereitstellen, soweit verfügbar; der Kunde bleibt verantwortlich für kundenspezifische Schulungsinhalte, interne Verfahren, anwendungsfallspezifische Anweisungen und die breitere Endnutzer-Aktivierung innerhalb der Organisation des Kunden.

Annex 3

EQS Approvals-Implementierung

1. Zielsetzung

Die EQS Group unterstützt den Kunden bei der Implementierung und Konfiguration von EQS Approvals, um strukturierte Genehmigungs-Workflows zu ermöglichen, indem sie die im Abschnitt Leistungsumfang dieses Anhangs beschriebenen Aktivitäten durchführt. EQS Approvals ermöglicht es Nutzern, Genehmigungsanfragen einzureichen, einem definierten Entscheidungsprozess zu folgen und Genehmigungen in einer zentralisierten Anwendung zu verwalten.

2. Leistungsumfang

2.1. Basiskonfiguration

Die EQS Group konfiguriert die grundlegenden EQS Approvals-Einstellungen, die vernünftigerweise erforderlich sind, um das erworbene Modul in der Umgebung des Kunden zu aktivieren. Das Basis-Setup unter diesem Anhang umfasst die grundlegenden Systemeinstellungen, die Standard-Modulstruktur und die nachstehend beschriebenen Standard-Konfigurationselemente.

2.2. Übersetzungen

Der Kunde ist für die Bereitstellung, das Hochladen und die Pflege der übersetzten Inhalte und lokalisierten Texte im System verantwortlich. Die EQS Group unterstützt das Hochladen von bis zu zehn (10) Sprachen für Approvals-Formulare (soweit unterstützt).

2.3. Approvals-Konfiguration

2.3.1. Formulare

Der Kunde kann alle von EQS bereitgestellten Approvals-Formularvorlagen nutzen.

Die EQS Group unterstützt:

- die Erstellung und Konfiguration von bis zu fünf (5) benutzerdefinierten Approvals-Formularen in der bevorzugten Standardsprache des Kunden, basierend auf den vom Kunden bereitgestellten Anforderungen und Inhalten; und
- den Import von Formularsprachen über die von EQS bereitgestellte Excel-Vorlage für bis zu zehn (10) Sprachen, soweit unterstützt.
- Der Kunde ist verantwortlich für die Erstellung zusätzlicher benutzerdefinierter Formulare über diesen Leistungsumfang hinaus.

2.3.2. Workflow / Rule Engine

Die EQS Group schult den Kunden in der Approvals Rule Engine und unterstützt die Konfiguration von bis zu fünf (5) Approvals-Workflows/Routing-Modellen basierend auf dem vereinbarten Design. Der Kunde ist verantwortlich für die Erstellung zusätzlicher Workflows, Rollen und Routing-Regeln über diesen Leistungsumfang hinaus.

2.4. Schulung

Die EQS Group stellt folgende Remote-Schulungssitzungen für EQS Approvals bereit:

- 2.4.1. Konfigurationsschulung (2 Sitzungen). Zwei (2) Sitzungen von jeweils bis zu einer (1) Stunde für Administratoren/Power-User des Kunden, die Kernkonfiguration, Formularpflege und Workflow-/Rule-Engine-Administration abdecken.
- 2.4.2. Admin-/Endnutzer-Prozessschulung (2 Sitzungen). Zwei (2) Sitzungen von jeweils bis zu einer (1) Stunde, die Navigation, Einreichungserfahrung, Workflow-Verarbeitung und Genehmiger-/Fallbearbeitungsverantwortlichkeiten abdecken.
- 2.4.3. Schulung zur Reporting-Funktionalität (1 Sitzung). Eine (1) Übersichtssitzung von bis zu einer (1) Stunde zu Standard-Reporting-Funktionen. Der Kunde ist verantwortlich für die Erstellung benutzerdefinierter Berichte oder Dashboards über die Standard-Produktfunktionalität hinaus, sofern nicht ausdrücklich per Change Request oder gesonderter schriftlicher Vereinbarung enthalten.

- 2.4.4. Die EQS Group kann Standard-Benutzerhandbücher und verwandte Schulungsmaterialien bereitstellen, soweit verfügbar; der Kunde bleibt verantwortlich für kundenspezifische Schulungsinhalte, interne Verfahren, anwendungsfallspezifische Anweisungen und die breitere Endnutzer-Aktivierung innerhalb der Organisation des Kunden.

Annex 4

EQS Policies-Implementierung

1. Zielsetzung

Die EQS Group unterstützt den Kunden bei der Implementierung und Konfiguration des EQS Policies-Moduls, um eine zentralisierte Richtlinienerstellung, -verwaltung, Zertifizierungs-/Bestätigungs- und Kommunikations-Workflows zu ermöglichen, indem sie die im Abschnitt Leistungsumfang dieses Anhangs beschriebenen Aktivitäten durchführt.

2. Leistungsumfang

2.1. Basiskonfiguration

Die EQS Group konfiguriert die grundlegenden EQS Policies-Einstellungen, die vernünftigerweise erforderlich sind, um das erworbene Modul in der Umgebung des Kunden zu aktivieren. Das Basis-Setup unter diesem Anhang umfasst die grundlegenden Systemeinstellungen, die Standard-Modulstruktur und die nachstehend beschriebenen Standard-Konfigurationselemente.

2.2. Policies-Konfiguration

Die EQS Group unterstützt den Kunden bei der Konfiguration der Policies-Modulstruktur, einschließlich:

- Allgemeine Ordner-/Kategoriestruktur zur Organisation von Richtlinien und Erstellung von bis zu 5 Richtlinienordnern/-kategorien
- Definitionen der Zielgruppen (z. B. Gruppen/Filter)
- Zertifizierungs-/Bestätigungseinstellungen (z. B. Bestätigungs- vs. Zertifizierungstypen)
- Ein Standard-Richtlinien-Genehmigungsworkflow (soweit unterstützt)
- Bis zu 5 Richtlinien-Genehmigungsworkflow-Varianten unterstützt/konfiguriert

2.3. Richtlinieninhaltsmigration und Archivierung (kundenseitig)

Der Kunde ist verantwortlich für den Import bestehender Richtlinien und historischer/archivierter Versionen in das System. Die EQS Group gibt Empfehlungen zur Struktur und Kategorisierung, um die Auffindbarkeit zu unterstützen. Umfangreiche Inhaltstransformationen, Neuschreibungen oder Datenbereinigungen liegen in der Verantwortung des Kunden, sofern nicht ausdrücklich per Change Request eingeschlossen.

2.4. Schulung

Die EQS Group stellt folgende Remote-Schulungssitzungen für EQS Policies bereit:

- 2.4.1. Konfigurations-/Administrations-Schulung: Eine (1) Übersichtssitzung von bis zu einer (1) Stunde zu Richtlinieneinrichtung, Ordner-/Kategoriestruktur, Genehmigungsworkflow, Targeting, Zertifizierungseinstellungen und Benachrichtigungen.
- 2.4.2. Reporting-/Nachverfolgungs-Schulung: Eine (1) Übersichtssitzung von bis zu einer (1) Stunde zu Richtlinienverteilungsverfolgung, Bestätigungs-/Zertifizierungsstatus und Reporting-Grundlagen.
- 2.4.3. Die EQS Group kann Standard-Benutzerhandbücher und verwandte Schulungsmaterialien bereitstellen, soweit verfügbar; der Kunde bleibt verantwortlich für kundenspezifische Schulungsinhalte, interne Verfahren, anwendungsfallspezifische Anweisungen und die breitere Endnutzer-Aktivierung innerhalb der Organisation des Kunden.

Annex 5

EQS Third Parties-Implementierung

1. Zielsetzung

Die EQS Group unterstützt den Kunden bei der Implementierung und Konfiguration des EQS Third Parties-Moduls, um einen strukturierten, risikobasierten Ansatz für das Onboarding von Drittparteien, die Risikoklassifizierung, -bewertung und laufende Überwachung zu ermöglichen, indem sie die im Abschnitt Leistungsumfang dieses Anhangs beschriebenen Aktivitäten durchführt.

2. Leistungsumfang

2.1. Basiskonfiguration

Die EQS Group konfiguriert die grundlegenden EQS Third Parties-Einstellungen, die vernünftigerweise erforderlich sind, um das erworbene Modul in der Umgebung des Kunden zu aktivieren. Das Basis-Setup unter diesem Anhang umfasst die grundlegenden Systemeinstellungen, die Standard-Modulstruktur und die nachstehend beschriebenen Standard-Konfigurationselemente.

2.2. Third Parties-Konfiguration

Die EQS Group unterstützt die Konfiguration von Third Parties gemäß dem vereinbarten Design und den nachstehenden Leistungsumfangsgrenzen:

- Konfiguration des zentralen Drittparteien-Risikobewertungsrahmens, einschließlich qualitativer und quantitativer Bewertungselemente, Risikofaktoren und Bewertungslogik zur Bewertung und Klassifizierung von Drittparteien;
- Konfiguration von bis zu zwanzig (20) Risiken und zwanzig (20) Risikoklassifizierungen;
- Konfiguration von bis zu drei (3) benutzerdefinierten Fragebogenformularen. Der Kunde kann alle von EQS bereitgestellten Third Parties-Formularvorlagen nutzen; und
- ein (1) Workshop zur Unterstützung der Erstellung von Risiko- und Mitigationsvorlagen durch den Kunden.

2.3. Third-Party-Inhalte

Kunden-Daten- und Inhaltsbereitschaft. Der Kunde ist verantwortlich für die Vorbereitung und den Import von Drittparteidaten (einschließlich erforderlicher Attribute und unterstützender Dokumentation) sowie für die Bereitstellung erforderlicher Inhalte (z. B. Risikokriterien, Bewertungsfragen, Schwellenwerte, Workflow-Regeln) im von der EQS Group vorgegebenen Format und innerhalb der vereinbarten Fristen. Die EQS Group stellt Anleitungen und Best Practices zur Datenstruktur und -bereitschaft bereit.

2.4. Optionale Ergänzung: Screening

Die Aktivierung von Screening, sofern erworben, kann nach Abschluss der Basis-Third-Parties-Konfiguration durchgeführt werden und ist nicht enthalten, sofern nicht ausdrücklich erworben und über einen Ergänzungsanhang oder Change Request aufgenommen.

2.5. Schulung

Die EQS Group stellt folgende Remote-Schulungssitzungen für Administratoren/Power-User des Kunden bereit:

- 2.5.1. Schulung zur Third-Parties-Administration und -Konfiguration. Eine (1) Sitzung von bis zu einer (1) Stunde, die grundlegende Moduladministration, Drittpartei-Onboarding-Setup, Fragebogenkonfiguration und Konzepte des Risikobewertungsrahmens abdeckt.
- 2.5.2. Schulung zu Screening, Bewertungen und Workflow. Eine (1) Sitzung von bis zu einer (1) Stunde, die Screening-Funktionalität (soweit erworben) sowie Bewertungsverarbeitung, Fragebogenverteilung, Überprüfungsworkflow und Konzepte der laufenden Überwachung abdeckt.
- 2.5.3. Schulung zur Reporting-Funktionalität. Eine (1) Übersichtssitzung von bis zu einer (1) Stunde zu Standard-Reporting-Funktionen für Drittparteidaten, Bewertungen und Überwachungsaktivitäten. Der Kunde ist verantwortlich für die Erstellung benutzerdefinierter Berichte oder Dashboards über die Standard-Produktfunktionalität hinaus, sofern nicht ausdrücklich per Change Request oder gesonderter schriftlicher Vereinbarung enthalten.

- 2.5.4. Die EQS Group kann Standard-Benutzerhandbücher und verwandte Schulungsmaterialien bereitstellen, soweit verfügbar; der Kunde bleibt verantwortlich für kundenspezifische Schulungsinhalte, interne Verfahren, anwendungsfallspezifische Anweisungen und die breitere Endnutzer-Aktivierung innerhalb der Organisation des Kunden.

Annex 6

EQS Campaigns-Implementierung

1. Zielsetzung

Das EQS Campaigns-Modul ermöglicht es dem Kunden, Compliance-Aktionspunkte – wie Richtlinienbestätigungen und Offenlegungs-/Fragebogenaufgaben – über einen zentralisierten Campaign-Workflow mit Empfänger-Targeting, Planung, Benachrichtigungen, Fertigstellungsverfolgung und Reporting zu verteilen und zu überwachen.

2. Leistungsumfang

2.1. Die EQS Group konfiguriert einen einzigen Use Case für Campaigns in der Umgebung des Kunden. Der Campaigns Use Case ist ein einzelnes End-to-End-Compliance-Campaign-Szenario für eine definierte Zielgruppe und einen definierten Aktionspunkt-Typ, von der Campaign-Einrichtung über den Launch, die Teilnahme der Empfänger, die Fertigstellungsverfolgung bis zum Reporting, und umfasst die zur Unterstützung dieses Ablaufs erforderliche Konfiguration, wie während Discovery/Design abgestimmt. Use Case im Sinne dieses Anhangs bedeutet:

- Campaign Baseline-Setup: Best-Practice-Basiskonfiguration der Campaigns-Einstellungen, die zur Unterstützung des Use Case erforderlich sind, einschließlich empfohlener grundlegender Einstellungen, die während Discovery/Design abgestimmt wurden.
- Aktionspunkt-Konfiguration: Konfiguration eines (1) Campaign-Aktionspunkt-Szenarios, einschließlich Unterstützung für einen (1) richtlinienbezogenen Aktionspunkt, soweit auf das erworbene Policies-Modul anwendbar, und/oder einen (1) Fragebogen-Aktionspunkt, soweit auf das erworbene Approvals-Modul anwendbar.
- Empfänger-Targeting: Konfiguration einer (1) Zielgruppe / Empfängergruppe für die Use-Case-Campaign.
- Verteilung und Planung: Konfiguration eines (1) Campaign-Verteilungsplans, einschließlich Launch-Zeitpunkt, Fälligkeitsdatum und Erinnerungseinstellungen für den Use Case.
- Benachrichtigungen: Konfiguration von Standard-Campaign-Benachrichtigungsvorlagen/-einstellungen, die für Campaign-Launch- und Erinnerungskommunikationen für den Use Case verwendet werden.
- Reporting-Demonstration: Demonstration der verfügbaren Standard-Campaign-Fertigstellungsverfolgung und des Reportings für den Use Case.

[https://eqsgroup365-my.sharepoint.com/personal/molly_brand_eqs_com/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc={99E4CCE9-D14A-4C1E-8D9E-6CC8C0A148BA}&file=Campaigns User Guide.docx&action=default&mobileredirect=true](https://eqsgroup365-my.sharepoint.com/personal/molly_brand_eqs_com/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc={99E4CCE9-D14A-4C1E-8D9E-6CC8C0A148BA}&file=Campaigns%20User%20Guide.docx&action=default&mobileredirect=true)

2.2. Abhängigkeiten und Inhaltsbereitschaft

Der Kunde ist verantwortlich für die Vorbereitung und Pflege der Inhalte, Empfängerdaten und aller zugehörigen Formulare, Richtlinien, Fragebögen, Übersetzungen und Zielgruppenkriterien, die für den Campaigns Use Case erforderlich sind. Wenn Campaigns mit EQS Approvals und/oder EQS Policies verwendet wird, müssen das entsprechende Anfrageformular, der Fragebogen oder der Richtlinieninhalt verfügbar und ausreichend finalisiert sein, um die Campaign-Konfiguration und Tests zu unterstützen. Die EQS Group stellt Anleitungen und Best Practices zur Campaign-Einrichtung, Launch-Bereitschaft und Administration bereit.

Annex 7

Technisches Enablement – DataSync, SSO und Custom Email Domain

1. Zielsetzung

DataSync, Single Sign-On („SSO“) und, soweit zutreffend, Custom Email Domain ermöglichen es dem Kunden, User Provisioning, Authentifizierung und bestimmte kundenseitig kontrollierte technische Einrichtungselemente zu unterstützen, die für die Nutzung von EQS Compliance Cockpit-Modulen erforderlich sind. Dieser Anhang beschreibt die begrenzten Professional Services, die die EQS Group zur Unterstützung der Planung und Implementierung von DataSync, SSO und – soweit auf EQS Approvals und/oder EQS Policies anwendbar – der Konfiguration einer kundenseitig verwalteten benutzerdefinierten E-Mail-Domain für Integrity Hub-E-Mails erbringen wird.

2. Leistungsumfang

2.1. Implementierungsansatz

Die EQS Group stellt bis zu zwei (2) strukturierte Workshops (jeweils bis zu einer (1) Stunde) remote bereit, um die DataSync- und SSO-Planung und -Aktivierung des Kunden zu unterstützen:

Workshop 1 – DataSync + SSO-Übersicht & Anforderungen

Die EQS Group wird:

- die unter diesem Anhang unterstützten DataSync-Methoden prüfen;
- SSO-Voraussetzungen und den empfohlenen Ansatz basierend auf dem Identity Provider / Quellsystem und der User-Provisioning-Strategie des Kunden prüfen;
- erforderliche Nutzerattribute, SCIM-Payload-Anforderungen (soweit zutreffend) und Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten bestätigen; und
- erste Fragen beantworten und nächste Schritte für das kundenseitig geleitete Setup bestätigen.

Workshop 2 – Fragen & Antworten / Troubleshooting & Validierungsunterstützung

Die EQS Group wird:

- den Fortschritt und die Fragen des Kunden zum kundenseitig geleiteten Setup prüfen;
- Troubleshooting-Anleitungen für häufige Einstellungsprobleme bereitstellen (z. B. Attribut-Mapping, Formatierung, Validierungsschritte, SSO-Konfigurationsabhängigkeiten); und
- Bereitschaft für die Kundenvalidierung und Cutover-Planung bestätigen (soweit zutreffend).

2.2. Custom Email Domain (falls zutreffend)

- Soweit vom erworbenen Modul unterstützt und für den Kunden aktiviert, stellt die EQS Group Enablement-Anleitungen bereit, um die Konfiguration einer kundenseitig verwalteten benutzerdefinierten E-Mail-Domain für Integrity Hub-E-Mails im Zusammenhang mit EQS Approvals und/oder EQS Policies durch den Kunden zu unterstützen. Die Unterstützung beschränkt sich auf die Voraussetzungsprüfung, Anleitungen zum erforderlichen Einstellungsansatz und Validierungs-/Troubleshooting-Unterstützung während der in diesem Anhang enthaltenen Workshops. Der Kunde ist verantwortlich für die Domain-Zuständigkeiten, DNS- und Mail-Authentifizierungsänderungen, interne IT-/Sicherheitsgenehmigungen sowie alle Konfigurationen oder Änderungen, die auf kundenseitig kontrollierten Systemen oder bei kundenseitig kontrollierten Anbietern erforderlich sind. Die Unterstützung durch die EQS Group beschränkt sich auf Anleitungen und Validierung innerhalb der Standard-Produktfunktionen. Von der EQS Group geleitete Ausführung von Änderungen an der kundenseitig kontrollierten Domain, DNS oder Mail-Infrastruktur ist nicht enthalten.

2.3. Unterstützte Methoden / Leistungsumfangsgrenzen

- DataSync-Unterstützung ist auf SCIM und SFTP-basierte Flat-File-Einnahme (manuelle oder geplante Dateiübermittlung) beschränkt; und
- SSO-Unterstützung ist auf Enablement-Anleitungen, Voraussetzungsprüfung, Konfigurationsvalidierungsunterstützung und Troubleshooting-Anleitungen für das kundenseitig geleitete Setup beschränkt.

Alle zusätzlichen Methoden, benutzerdefinierte Integrationen, nicht standardmäßige Ansätze oder von der EQS Group geleitete Build-Aktivitäten sind unter diesem Anhang nicht enthalten und können einen Change Request oder eine gesonderte schriftliche Vereinbarung erfordern.

2.4. Pflichten des Kunden / Abhängigkeiten

Der Kunde ist für alle DataSync- und SSO-Implementierungsaktivitäten verantwortlich, einschließlich:

- Bereitstellung geeigneter IT-Ressourcen und technischer Eigentümer für Identität, Authentifizierung und HR/User Provisioning;
- Bestätigung des/der führenden Quellsystems/Quellsysteme, des Identity Providers und der Identitäts-/Authentifizierungsstrategie;
- Vorbereitung und Pflege von HR-/Nutzerdaten, einschließlich erforderlicher Attribute und zugangsbezogener Informationen;
- Durchführung der Konfiguration auf kundenseitig kontrollierten Systemen (z. B. IdP/SSO-Plattform, HRIS, SCIM-Setup, SFTP-Übermittlung, Netzwerk-/Sicherheitsgenehmigungen);
- wenn der Kunde SFTP-basiertes DataSync wählt: Bereitstellung, Hosting, Sicherung und Pflege eines kundenseitig kontrollierten SFTP-Servers und/oder Dateiübermittlungsmechanismus, einschließlich aller erforderlichen Netzwerk-/Sicherheitsgenehmigungen und Zugangsdaten/Konfigurationen für die Dateiübertragung; und
- Durchführung von Tests und Validierung der Nutzerauthentifizierung, des Provisionings und der Attributaktualisierungen in der Umgebung des Kunden.

2.5. Ausschlüsse / Nicht enthalten

Folgendes ist unter diesem Anhang nicht enthalten:

- Von EQS geleiteter Build oder Implementierung von SCIM-Konnektoren, SFTP-Pipelines, SSO-Integrationen, benutzerdefinierten Skripten oder Drittanbieter-Tools;
- Bereitstellung, Hosting, Betrieb oder Verwaltung eines SFTP-Servers oder Endpunkts für den Kunden;
- Individuelle Entwicklung, Datentransformationen oder benutzerdefinierte Mapping-Logik über Standard-Anleitungen hinaus;
- Vollständiges End-to-End-Integrations-Projektmanagement über die Workshops hinaus;
- Laufende Überwachung, operativer Support oder Troubleshooting über die Workshops / den definierten Leistungsumfang hinaus; oder
- Unterstützung bei der Drittanbieter-Koordination über angemessene Anleitungen während geplanter Sitzungen hinaus.