

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 necessary to support implementation and Go-Live.

EQS Compliance Cockpit: Descrizione dei Servizi – Implementazione Enterprise

La presente Descrizione dei Servizi ("DOS") si applica ai Clienti che hanno acquistato il servizio di Implementazione Enterprise. La presente DOS costituisce parte integrante del Contratto tra il Cliente e EQS Group. I termini in maiuscolo utilizzati ma non definiti nella presente DOS hanno il significato loro attribuito nel Contratto tra il Cliente ed EQS Group. In caso di conflitto tra la presente DOS e il Contratto, prevarrà la DOS.

Il Cliente può acquistare la piattaforma EQS Compliance Cockpit e uno o più moduli. La presente DOS si applica esclusivamente al/ai modulo/i acquistato/i dal Cliente, come specificato nel Contratto.

1. Obiettivo

Lo scopo della presente DOS è quello di descrivere i servizi professionali ("Servizi Professionali") che EQS Group fornirà al Cliente con il pacchetto di Implementazione Enterprise, compresa la portata dei servizi, approccio di progetto, timeline stimata e le responsabilità di ogni parte.

2. Ambito del progetto

EQS Group fornirà servizi di implementazione da remoto per le soluzioni acquistate dal Cliente attraverso un approccio di consegna strutturato e graduale composto da Discovery & Design, Configurazione, Test & Validazione, Go-Live e Closeout & Handover. EQS Group fornirà anche l'accesso a guide operative step-by-step, modelli e materiali di knowledge base, dove possibile, per supportare il Cliente durante tutta l'implementazione. I Servizi Professionali si applicano solo al modulo/i acquistato dal Cliente, come descritto nell'Allegato/i applicabile.

L'Implementazione Enterprise segue un approccio di co-erogazione tra EQS Group e il Cliente. EQS Group eseguirà le attività di configurazione, gestione del progetto, abilitazione e consulenza specificatamente descritte nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i. Il Cliente rimane responsabile della la partecipazione tempestiva, delle decisioni aziendali, della preparazione degli input richiesti, della disponibilità di dati/contenuti, della prontezza operativa degli utenti, dei test e del completamento di tutte le attività di competenza del Cliente necessarie a supportare l'implementazione e il 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 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.

La tempistica per il completamento dei Servizi Professionali varia in base alla reattività del Cliente, ai moduli in fase di implementazione, alla complessità del progetto, alle dipendenze e alla cadenza di erogazione concordata, ma è tipicamente di 12–16 settimane dalla data di kickoff per un'implementazione Enterprise a modulo singolo. EQS Group utilizzerà sforzi commercialmente ragionevoli per soddisfare le richieste di tempistiche accelerate; tuttavia, EQS Group non garantisce il supporto per una pianificazione accelerata.

I Servizi Professionali includono le seguenti attività:

2.1. Kickoff

Una riunione di kickoff tra EQS Group e il Cliente per confermare obiettivi di progetto, gli stakeholder, cadenza di governance, i canali di comunicazione, le ipotesi di ambito e l'approccio di implementazione. EQS Group esaminerà anche i prerequisiti, la cadenza di erogazione, le dipendenze e gli input del Cliente necessari per l'erogazione.

2.2. Discovery & Design

EQS Group condurrà attività strutturate di discovery e design per il/i modulo/i acquistato/i al fine di validare i requisiti, mappare i processi aziendali sulle funzionalità del prodotto, confermare le ipotesi di ambito e l'approccio di configurazione, e documentare le decisioni chiave necessarie per procedere con la configurazione. Gli output della fase Discovery & Design possono includere decisioni di design, sintesi del blueprint, input al piano di progetto e altra documentazione di implementazione ragionevolmente richiesta a supporto delle fasi di Configurazione e Test & Validazione. Il Cliente è responsabile della revisione e approvazione tempestiva delle decisioni di blueprint/design per supportare l'avanzamento del progetto.

2.3. Configurazione

EQS Group eseguirà il provisioning e la configurazione del/dei modulo/i acquistato/i in conformità con il design concordato e nei limiti dell'ambito espressamente indicato nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i. I servizi inclusi comprendono la configurazione di base ragionevolmente necessaria per abilitare il/i modulo/i acquistato/i nell'ambiente/i designato/i e la configurazione specifica del modulo espressamente descritta nel/negli Allegato/i applicabile/i. EQS Group caricherà loghi, asset del brand, traduzioni, contenuti o dati forniti dal Cliente solo ove espressamente indicato nel/negli Allegato/i applicabile/i. Qualsiasi configurazione, personalizzazione, creazione di contenuti, formazione o altri servizi non espressamente inclusi nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i sono fuori ambito e richiedono una Richiesta di Modifica o un accordo scritto separato. Il Cliente rimane responsabile del provisioning degli utenti, dell'amministrazione continuativa e di tutta la configurazione, i contenuti, la

preparazione dei dati, le traduzioni e le dipendenze da terze parti di competenza del Cliente, salvo diversamente indicato espressamente.

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.

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

2.4. Workshop

EQS Group condurrà le sessioni di lavoro espressamente incluse nel/negli Allegato/i applicabile/i, incluse le sessioni di revisione della configurazione, le sessioni di formazione per gli amministratori e le riunioni di stato/governance del progetto. Queste sessioni sono finalizzate a rivedere la configurazione nell'ambito specifico, confermare le decisioni, preparare il Cliente per i test e il go-live, e monitorare l'avanzamento del progetto. EQS Group raccomanda che le sessioni si svolgano con cadenza regolare per mantenere il momentum e supportarne il completamento tempestivo. Il Cliente è responsabile di garantire la partecipazione delle risorse aziendali, tecniche e amministrative appropriate alle sessioni richieste. Le sessioni di formazione vengono erogate da remoto durante il Periodo della DOS e possono essere registrate e condivise con il Cliente per uso interno futuro. Il Cliente è responsabile di fornire eventuali contenuti di processo specifici del Cliente, policy interne o procedure specifiche per i casi d'uso da includere nella formazione. Salvo diversamente indicato espressamente nel/negli Allegato/i applicabile/i, sessioni di formazione aggiuntive, sviluppo di formazione personalizzati e abilitazione per il roll-out agli utenti finali non sono inclusi e richiedono una Richiesta di Modifica o un accordo scritto separato.

2.5. Test e validazione

EQS Group supporterà le attività di test e validazione del Cliente, come descritto nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i, incluse il triage dei difetti e le rettifiche di configurazione nell'ambito specifico. Il Cliente rimane responsabile della pianificazione dei test, dell'esecuzione dei test, della documentazione dei risultati e del rilascio tempestivo dell'approvazione in conformità alla procedura del Test di Accettazione nella presente DOS.

2.6. Chiusura, handoff e hypercare

EQS Group sosterrà le attività di preparazione al go-Live, il supporto al Go-Live in produzione e un periodo di hypercare post-Go-Live di quattro (4) settimane a partire dalla data di Go-Live del Cliente. L'hypercare consiste in un periodo di stabilizzazione post-Go-Live a tempo definito destinato al triage dei problemi nell'ambito specifico e al supporto alla transizione. L'hypercare non include nuovo ambito, workshop/sessioni di formazione aggiuntivi, configurazione ampliata o servizi al di fuori dell'ambito della presente DOS.

3. Attività e Risultati

L'implementazione dei Servizi Cloud EQS può far parte di un programma più ampio del Cliente che include attività non correlate ai Servizi Cloud EQS. I Servizi Professionali

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.

descritti nella presente DOS si applicano esclusivamente alle attività direttamente correlate all'implementazione dei Servizi Cloud EQS acquistati dal Cliente, come ulteriormente dettagliato nel/negli Allegato/i applicabile/i, salvo diversamente indicato espressamente.

I Servizi Professionali saranno erogati da remoto salvo diverso accordo scritto.

Definizioni RACI

La responsabilità delle attività e i deliverable è definita utilizzando il seguente modello RACI:

- **R – Responsabile:** Parte che esegue l'attività o il deliverabile.
- **A – Accountable:** Parte con autorità di approvazione/firma e responsabilità finale del completamento.
- **C – Consultato:** Parte che fornisce input o partecipa alle decisioni.
- **I – Informato:** Parte tenuta informata sui progressi o sulle decisioni.

Roles and Responsibilities (RACI)		Ruoli e responsabilità (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
Fase	Attività/Deliverable	EQS Group	Cliente
Kickoff di Progetto			
Kickoff	Kick-off call	R	C
Discovery & Design			
Discovery	Sessione/i di Discovery/Design	R	A/C
Discovery	Decisioni sulla soluzione / approvazione del design	C	A/R
Core enablement			
Configurazione	Cadenza di erogazione, facilitazione dei workshop e consulenza	R	C
Configurazione	Formazione per ciascun modulo	R	I
Implementazione del Modulo			
Configurazione	Configurazione dei Casi d'Uso	R	A/C
Configurazione	Configurazione aggiuntiva (a cura del Cliente)	C	R/A
Abilitazione Tecnica			
Configurazione	Definizione di Requisiti & Prerequisiti	R	I
Configurazione	Configurazione SSO e DataSync a cura del Cliente	C	R
Configurazione	Supporto Q&A / Risoluzione Problemi	R	R/A
Configurazione	Attività di preparazione utenti/gruppi a cura del Cliente (es. identità, attributi, appartenenza ai gruppi, validazione degli accessi)	C	R/A
Configurazione	Configurazione dominio email personalizzato a cura del Cliente (se applicabile)	C	R/A
Test			
Test	Test di integrazione (se applicabile)	C	R/A
Test	Test utente (esecuzione UAT)	C	R/A
Test	Verifica UAT	R	R/A
Go-Live & Closeout			
Go Live	Preparazione al Go-Live	C	R/A
Go Live	Chiamata di prontezza operativa	R	A/C
Go Live	Go-Live	C	R/A
Go Live	Chiusura del Progetto, Handoff al Supporto/CSM e Hypercare (periodo definito)	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

Round di revisione e approvazione inclusi. EQS Group incorporerà fino a due (2) round di aggiornamenti di configurazione richiesti dal Cliente durante le fasi di Configurazione e Test, sulla base della revisione della configurazione da parte del Cliente nell'ambiente non di produzione applicabile. Ai fini della presente DOS, per "round" si intende un insieme consolidato di feedback del Cliente fornito in una sola volta a seguito della consegna da parte di EQS Group di una configurazione aggiornata per la revisione. Dopo ciascun round, EQS Group fornirà la configurazione aggiornata per la revisione e l'approvazione del Cliente. Le richieste di ulteriori modifiche oltre i round inclusi, o le modifiche richieste dopo l'approvazione del Cliente, possono richiedere una Richiesta di Modifica e possono comportare una rettifica dei corrispettivi e/o della tempistica. Se sono necessari

additional cost. Configuration will be promoted to the production environment only after Customer provides written sign-off.

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 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

ulteriori aggiornamenti a causa di un errore di EQS Group, EQS Group correggerà tali errori senza costi aggiuntivi. La configurazione sarà promossa all'ambiente di produzione solo dopo che il Cliente avrà fornito l'approvazione scritta.

4. Responsabilità del Cliente

Il Cliente si impegna a collaborare senza riserve e in buona fede con EQS Group, in particolare per quanto riguarda le scadenze e le condizioni concordate tra le Parti. La corretta erogazione dei Servizi Professionali dipende dall'impegno attivo del Cliente e dal completamento tempestivo dei prerequisiti, dalla partecipazione alle sessioni, dalle decisioni e approvazioni tempestive, e dal completamento delle attività di competenza del Cliente identificate nel piano di progetto, nel RACI, nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i. Come requisito centrale della presente DOS, il Cliente dovrà:

- 4.1. definire i propri requisiti aziendali, le priorità di implementazione, i casi d'uso e i criteri di successo per ciascun modulo acquistato, ed eseguire i test e il testing di accettazione utente ("UAT") per la configurazione nell'ambito previsto; EQS Group fornirà indicazioni e checkpoint strutturati per esaminare i risultati, ma il Cliente mantiene la responsabilità della validazione finale che la configurazione supporti l'uso aziendale previsto dal Cliente;
- 4.2. essere responsabile della configurazione degli utenti, dei ruoli utente, dei permessi e dei controlli di accesso salvo diversamente indicato espressamente nella presente DOS; EQS Group può fornire indicazioni e best practice relative alla configurazione nell'ambito previsto, ma il Cliente mantiene la responsabilità delle decisioni di amministrazione degli utenti e della gestione continuativa degli accessi;
- 4.3. designare un responsabile di progetto del Cliente (o project manager) e garantire la partecipazione tempestiva degli stakeholder appropriati del Cliente, degli esperti in materia, degli amministratori e delle risorse tecniche per i workshop, il processo decisionale e la risoluzione dei problemi;
- 4.4. fornire tutte le informazioni, i requisiti, i contenuti di configurazione e altri input ragionevolmente necessari per garantire che EQS Group disponga delle informazioni necessarie per eseguire i Servizi Professionali, nel formato specificato da EQS Group e nei tempi concordati;
- 4.5. fornire accesso tempestivo agli esperti aziendali e tecnici in materia del Cliente per risolvere i problemi e supportare le decisioni di implementazione relative alle applicazioni di EQS Group;
- 4.6. consultare le guide utente, i webinar e altri materiali formativi resi disponibili tramite il

- 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;
 - 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
- portale di supporto prima dei workshop, ove applicabile;
- 4.7. partecipare al kickoff con le risorse appropriate e garantire la presenza degli stakeholder chiave richiesti per il processo decisionale;
 - 4.8. partecipare attivamente a tutte le riunioni di progetto programmate, alle sessioni di discovery & design, ai workshop, alle sessioni di revisione, ai checkpoint di test e alle riunioni di stato, e completare i prerequisiti e le azioni di follow-up ove identificati;
 - 4.9. rivedere e approvare la documentazione di design, le decisioni chiave di configurazione e gli output di configurazione in modo tempestivo per supportare l'avanzamento attraverso le fasi del progetto;
 - 4.10. eseguire le attività di competenza del Cliente identificate nel piano di progetto e/o nella presente DOS, incluse la configurazione, la preparazione dei contenuti, le traduzioni, la disponibilità dei dati, la disponibilità dell'ambiente, la configurazione tecnica sui sistemi controllati dal Cliente, e la configurazione e gestione dei componenti tecnici lato Cliente, delle impostazioni dell'identity provider, dei sistemi sorgente e dei sistemi di terze parti, come definito nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i;
 - 4.11. eseguire le attività di test (incluso l'UAT), documentare i risultati dei test e fornire feedback, approvazioni e sign-off tempestivi necessari a supportare l'accettazione e la prontezza operativa al Go-Live;
 - 4.12. fornire la partecipazione IT richiesta e le approvazioni di accesso, incluse per SSO/IdP, HRIS/sistemi sorgente, regole di rete/firewall, permessi di ambiente e altre dipendenze tecniche ove applicabile;
 - 4.13. gestire le attività di roll-out per l'organizzazione del Cliente, inclusa la gestione del cambiamento e la formazione degli utenti finali del Cliente;
 - 4.14. prendere (e comunicare tempestivamente) tutte le decisioni, approvazioni e firme ragionevolmente necessarie per garantire che i Servizi Professionali vengano erogati in modo efficiente e in conformità con la tempistica concordata;
 - 4.15. fornire le traduzioni richieste e i contenuti localizzati, ove applicabile (salvo diversamente incluso espressamente nel/negli Allegato/i applicabile/i);
 - 4.16. consentire o fare in modo che EQS Group abbia accesso ai locali del Cliente (se applicabile), e fornire le informazioni e la documentazione necessarie nonché l'accesso a sistemi, strutture informatiche e/o istanze di test dei sistemi da integrare; e

- 4.17. use commercially reasonable efforts to assist EQS Group in all other ways reasonably required for delivery of the Professional Services.

Failure to meet responsibilities

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

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:
- 6.2. The requesting party will submit the Change Request in writing to the other party,

- 4.17. adoperarsi con sforzi commercialmente ragionevoli per assistere EQS Group in tutti gli altri modi ragionevolmente necessari per l'erogazione dei Servizi Professionali.

Inadempimento delle responsabilità

Nel caso in cui il Cliente non adempia a tali obblighi entro un tempo ragionevole o con qualità adeguata, EQS Group non sarà responsabile per eventuali ritardi, rielaborazioni o costi derivanti in relazione ai Servizi Professionali interessati. I tempi di attesa dei responsabili dell'implementazione di EQS Group causati dal mancato rispetto da parte del Cliente dei propri obblighi ai sensi della presente DOS saranno fatturati al Cliente sulla base delle tariffe orarie standard di EQS Group. EQS Group avrà il diritto di riassegnare i propri responsabili dell'implementazione ad altri clienti in caso di ritardi significativi causati dal Cliente.

5. Responsabilità di EQS Group

EQS Group eseguirà i Servizi Professionali in conformità con la presente DOS e il/gli Allegato/i applicabile/i. EQS Group provvederà a:

- 5.1. confermare l'accesso del Cliente all'ambiente del Cliente e al portale di supporto, e comunicare i prerequisiti richiesti per l'erogazione;
- 5.2. fornire un Team di Progetto (incluso un Project Manager / Implementation Manager e risorse per l'implementazione del modulo, ove applicabile) per guidare l'erogazione dei Servizi Professionali e fungere da punto di contatto principale del Cliente per l'incarico;
- 5.3. pianificare e facilitare le riunioni e coordinare la cadenza di erogazione concordata di comune accordo, inclusa la gestione del kickoff del progetto e l'invio degli inviti per le sessioni di discovery & design, i workshop, le sessioni di revisione e le riunioni di stato, ove applicabile;
- 5.4. eseguire le attività di configurazione e abilitazione nei limiti dell'ambito e delle restrizioni definite nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i. Qualsiasi servizio fuori ambito sarà gestito tramite il processo di Richiesta di Modifica di EQS Group;

6. Processo di Richiesta di Modifica

- 6.1. In qualsiasi momento durante l'esecuzione dei Servizi Professionali, il Cliente può richiedere, o EQS Group può raccomandare, una modifica all'ambito, ai Casi d'Uso, ai deliverable, alla tempistica, ai presupposti, alle responsabilità o ad altri termini della presente DOS (ciascuna, una "Richiesta di Modifica"). Tale Richiesta di Modifica seguirà la procedura indicata di seguito:
- 6.2. La parte richiedente presenterà per iscritto la Richiesta di Modifica all'altra parte,

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 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.

descrivendo la modifica richiesta in modo ragionevolmente dettagliato.

- 6.3. L'altra parte valuterà la Richiesta di Modifica e fornirà una valutazione d'impatto scritta, che potrà includere rettifiche all'ambito, alla tempistica e/o ai corrispettivi.
- 6.4. EQS Group non avrà alcun obbligo di eseguire il lavoro associato a una Richiesta di Modifica a meno che e finché le Parti non concordino per iscritto sulla Richiesta di Modifica.
- 6.5. Salvo e finché una Richiesta di Modifica non sia stata eseguita, EQS Group continuerà a eseguire i Servizi Professionali in conformità con la presente DOS.

7. Procedura di Accettazione

- 7.1. Le parti eseguiranno i test di accettazione per i deliverable identificati nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i (i "Deliverable") una volta che EQS Group abbia notificato al Cliente che un Deliverable è pronto per i test di accettazione (il "Test di Accettazione").
- 7.2. Criteri di Accettazione. Un Deliverable sarà considerato accettato quando sarà materialmente conforme ai requisiti e all'ambito espressamente indicati nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i, fatti salvi eventuali limiti, ipotesi e dipendenze concordati (i "Criteri di Accettazione"). Per chiarezza, i Criteri di Accettazione sono limitati alla configurazione e ai servizi nell'ambito del/dei modulo/i acquistato/i e dell'ambito descritto nel/negli Allegato/i applicabile/i.
- 7.3. Procedura del Test di Accettazione.
 - 7.3.1. EQS Group notificherà per iscritto al Cliente quando un Deliverable è pronto per il Test di Accettazione.
 - 7.3.2. Il Cliente avrà cinque (5) giorni lavorativi dalla ricezione di tale notifica per completare il Test di Accettazione e fornire a EQS Group l'accettazione scritta o il rifiuto scritto che descriva in modo ragionevolmente dettagliato la non-conformità materiale con i Criteri di Accettazione. Salvo diverso accordo scritto, il periodo del Test di Accettazione non supererà dieci (10) giorni lavorativi dalla notifica di EQS Group.
 - 7.3.3. Il Cliente può rifiutare un Deliverable solo se una non-conformità materiale impedisce l'utilizzo del Deliverable per lo scopo previsto come descritto nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i. I difetti minori che non compromettono materialmente l'uso previsto non costituiranno motivo di rifiuto e saranno documentati e risolti entro un termine ragionevole. I problemi causati da sistemi del Cliente, sistemi di terze parti o servizi di terze parti non costituiscono motivo di rifiuto.

- 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.
- 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

- 7.4. L'accettazione da parte del Cliente di un Deliverable sarà considerata avvenuta e gli obblighi di EQS Group relativi a tale specifico Deliverable si riterranno adempiuti, con obbligo del Cliente di accettare il Deliverable, al primo tra i seguenti eventi:
- 7.4.1. accettazione scritta da parte del Cliente del Deliverable;
 - 7.4.2. utilizzo da parte del Cliente del Deliverable in un ambiente di produzione (escluso per scopi di test); oppure
 - 7.4.3. scadenza del periodo di Test di Accettazione senza che il Cliente fornisca un avviso scritto di materiale non conformità ai Criteri di Accettazione.
- 7.5. Rimedi e ri-test. Se il Cliente fornisce un valido rifiuto scritto, EQS Group utilizzerà sforzi ragionevoli per rimediare alla non-conformità materiale e fornirà un Deliverable aggiornato per il ri-test. Le parti ripeteranno questo processo nella misura ragionevolmente necessaria per raggiungere l'accettazione, a condizione che le richieste di modifiche al di fuori dei Criteri di Accettazione o oltre i limiti di portata inclusi siano gestite attraverso il processo di Richiesta di Modifica. Nel caso in cui il Cliente continui a rifiutare la/le Deliverable per almeno due volte, EQS Group può, a sua esclusiva e ragionevole discrezione, (i) ri-eseguire i Servizi Professionali applicabile/i e riconsegnare il Deliverable, oppure (ii) cessare l'esecuzione dei Servizi Professionali, risolvere la presente DOS e rimborsare al Cliente le somme pagate dal Cliente (se presenti) direttamente attribuibili ai Servizi Professionali eseguiti per produrre il Deliverable rifiutato. I Deliverable non accettati dovranno essere restituiti a EQS Group o distrutti in conformità con le istruzioni di EQS Group.
- 7.6. Le parti manterranno registrazioni scritte dei test di accettazione (es. verbali di accettazione o appunti) che documentino eventuali non-conformità materiali e le azioni di rimedio concordate.
- 7.7. Le parti possono concordare tramite Richiesta di Modifica che solo una parte di un Deliverable venga accettata e rettificare di conseguenza l'ambito, la tempistica e/o i corrispettivi.

8. Presupposti

L'ambito dei Servizi Professionali forniti ai sensi della presente DOS e il relativo accordo a prezzo fisso sono soggetti ai presupposti di seguito indicati (i "Presupposti"). Le deviazioni da tali Presupposti richiederanno rettifiche alla tempistica, all'ambito del progetto e/o aumenti di prezzo e saranno gestite tramite il processo di Richiesta di Modifica.

- 8.1. **Decisioni in materia di conformità e di configurazione.** L'allineamento della

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).

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.

configurazione e dei flussi di lavoro dei processi ai requisiti di legge, ai regolamenti e/o alle policy applicabili del Cliente è responsabilità del Cliente. Le decisioni relative alle approvazioni e alla configurazione sono responsabilità del Cliente. I Servizi Professionali, i materiali o le informazioni forniti da EQS Group non costituiscono, e non devono essere intesi, come consulenza legale, e non garantiscono la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili.

8.2. Controllo dell'ambito e gestione delle modifiche. Il Cliente e EQS Group lavoreranno a stretto contatto per mantenere la conformità all'ambito di applicazione definito nella presente DOS. Eventuali modifiche all'ambito dei servizi saranno gestite attraverso il processo di Richiesta di Modifica. I ritardi o le deviazioni causate da atti od omissioni nell'ambito del ragionevole controllo del Cliente possono comportare riassegnazione delle risorse, impatti sulla tempistica e/o costi aggiuntivi.

8.3. Sospensioni. Se il Cliente sospende i Servizi Professionali per qualsiasi motivo, lo stesso personale di EQS Group potrebbe non essere disponibile quando il Cliente sarà pronto a riprendere le attività. I Servizi Professionali sono destinati ad essere erogati con cadenza continua; interruzioni prolungate possono richiedere una riprogrammazione e possono incidere sulla disponibilità e sulla tempistica.

8.4. Attività escluse dall'ambito. L'ambito della presente DOS esclude qualsiasi Servizio Professionale o attività non espressamente indicato nella stessa o nel/negli Allegato/i applicabile/i.

8.5. Limitazione dei test. Test di carico, test di stress, penetration test e test di volume non sono previsti nell'ambito della presente DOS e non sono consentiti negli ambienti del Cliente che ospitano i Servizi Cloud. Eventuali test devono essere effettuate in un ambiente di test designato e previo 'accordo scritto reciproco delle Parti.

8.6. Trasferte. Il corrispettivo fisso dei Servizi Professionali non include le trasferte. Qualsiasi trasferta in loco richiesta sarà concordata preventivamente reciprocamente e fatturata al Cliente.

8.7. Supporto dopo i servizi. Al completamento dei Servizi Professionali descritti nella presente DOS, EQS Group trasferirà il Cliente al supporto EQS Group e/o al Customer Success, ove applicabile. I servizi di supporto continuativo esulano dall'ambito della presente DOS. Per chiarezza, il periodo di Hypercare post-Go-Live descritto nella presente DOS è a tempo definito e destinato alla stabilizzazione; il supporto continuativo al di fuori dell'Hypercare è fornito

- 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.
- 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

tramite il Supporto EQS Group e/o il Customer Success.

- 8.8. **Sandbox / replica dell'ambiente.** Se il Cliente ha acquistato un ambiente sandbox, qualsiasi ri-creazione o duplicazione della configurazione, o migrazione di dati tra sandbox e produzione, è responsabilità del Cliente se non diversamente espressamente incluso nella presente DOS o nel/negli Allegato/i applicabile/i.
- 8.9. **Input del Cliente.** Il Cliente fornirà tutte le informazioni, i contenuti e gli input richiesti nel formato specificato di EQS Group e nei tempi concordati.
- 8.10. **Traduzioni.** Il Cliente è responsabile di fornire, configurare e caricare le traduzioni richieste e i contenuti localizzati se non espressamente inclusi in un Allegato applicabile o in un accordo scritto separato.
- 8.11. **Dati storici.** La migrazione dei dati storici nei Servizi Cloud EQS Group non è inclusa salvo diversamente incluso espressamente in un Allegato applicabile.
- 8.12. **Integrazioni.** Il sostegno per le integrazioni con sistemi di terze parti non è incluso se non diversamente incluso espressamente in un Allegato applicabile o in un accordo scritto separato.
- 8.13. **DataSync + SSO.** Ove specificato, il supporto per DataSync sarà fornito solo per i seguenti metodi: SCIM e caricamento manuale di file flat / consegna di file tramite SFTP. Il supporto per SSO è limitato alla guida per l'abilitazione, alla revisione dei prerequisiti e al supporto alla validazione per la configurazione a cura del Cliente. Metodi aggiuntivi possono essere definiti previo corrispettivo aggiuntivo. Il Cliente è responsabile della disponibilità dei dati HR, della strategia di identità/gruppo, della configurazione dell'identity provider e di tutta la configurazione sui sistemi controllati dal Cliente. EQS Group non provvederà a ripulire, arricchire, trasformare o manipolare in altro modo i dati sorgente del Cliente. Il Cliente è responsabile dell'accuratezza, completezza, struttura e disponibilità di tutti i dati sorgente forniti per importazione, integrazione o sincronizzazione. Il supporto di EQS Group è limitato alla guida per la configurazione e alla validazione nell'ambito dei metodi supportati.
- 8.14. **Ambiente utilizzato per l'erogazione.** Se non diversamente concordato per iscritto, i Servizi Professionali saranno eseguiti in ambiente di produzione del Cliente. Il Cliente è responsabile del mantenimento dell'accesso appropriato e delle autorizzazioni per consentire ad EQS Group di eseguire i Servizi Professionali.
- 8.15. **Sviluppo personalizzato e reportistica.** Lo sviluppo personalizzato (compreso il codice personalizzato o i miglioramenti del prodotto) e

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.
- 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.

lo sviluppo di reportistica/dashboard personalizzati non sono inclusi nella presente DOS se non diversamente incluso espressamente in un Allegato applicabile o in un accordo scritto separato delle Parti.

9. Durata

I Servizi Professionali descritti nella presente scadono 12 mesi dopo la Data di inizio indicata nel Contratto ("Durata DOS"). Qualora la sottoscrizione del Cliente ai Servizi Cloud applicabili scade o viene risolto prima della fine della Durata DOS, la presente DOS si risolverà automaticamente e EQS Group non avrà alcun obbligo di erogare i Servizi Professionali descritte nel presente documento. Non saranno previsti rimborsi.

10. Condizioni di pagamento

- 10.1. Tutti i Servizi Professionali descritti in questa DOS saranno effettuati a corrispettivo fisso come indicato nel Contratto ("Prezzo Totale"), escludendo trasferte e spese.
- 10.2. I corrispettivi saranno fatturati in anticipo alla firma della presente DOS e saranno pagabili netti entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data delle fatture di EQS Group. Eventuali pagamenti per Fasi effettuati dal Cliente non saranno rimborsabili.

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 Group 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 Group-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 Group-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.

Allegato 1

Gestione del Progetto

1. Obiettivo

EQS Group fornirà servizi di gestione del progetto nell'ambito del servizio di Implementazione Enterprise a supporto dell'erogazione dei Servizi Professionali descritti nella presente DOS. Il Project Manager di EQS Group gestirà l'erogazione ai sensi della presente DOS, inclusi il controllo del ambito, la tempistica, la cadenza di governance, i rischi e i problemi, e il coordinamento delle risorse di EQS Group, e fornirà al Cliente aggiornamenti regolari sullo stato del progetto.

2. Ambito

- 2.1. Le responsabilità del Project Management di EQS sono:
 - 2.1.1. Fungere da punto di contatto principale per la governance del progetto e l'escalation; supportare la pianificazione della risoluzione e le azioni di mitigazione.
 - 2.1.2. Sviluppare e mantenere il piano di progetto, incluse le milestone, le dipendenze e le date obiettivo, in collaborazione con il Cliente.
 - 2.1.3. Monitorare i progressi rispetto alle milestone e comunicare lo stato del progetto, le decisioni e le azioni.
 - 2.1.4. Facilitare la documentazione delle decisioni di configurazione chiave e delle ipotesi di ambito (ad esempio, sintesi del design/ registro delle decisioni) e ottenere la revisione e l'approvazione del Cliente ove necessario a supporto delle fasi di Configurazione e Test.
 - 2.1.5. Monitorare l'ambito e gestire il controllo delle modifiche in conformità con la presente DOS (inclusa l'identificazione di potenziali modifiche al perimetro e l'avvio del processo di Richiesta di Modifica ove applicabile).
 - 2.1.6. Coordinare le risorse EQS Group necessarie per l'erogazione dei Servizi Professionali.
 - 2.1.7. I partner con il progetto del Cliente portano a gestire i rischi e i problemi e a sostenere il processo decisionale tempestivo e le approvazioni.
 - 2.1.8. Facilitare il progetto di chiusura e di consegna al supporto EQS.
- 2.2. Il Cliente designerà un project lead (o project manager) per interfacciarsi con il Project Manager di EQS Group e coordinare le risorse e le decisioni dei clienti.
- 2.3. Il progetto seguirà un approccio strutturato e per fasi (metodo a cascata) come descritto nella sezione Metodologia di Progetto della presente DOS.
- 2.4. Sulla base dell'ambito descritto nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i, la durata stimata del progetto è di circa quattro (4) - sei (6) mesi (soggetta alla preparazione del Cliente, agli input e alle approvazioni tempestivi).
- 2.5. Presupposti sulle risorse:
 - 2.5.1. Le risorse del Cliente richieste per i workshop, i test, il processo decisionale e attività di accettazione saranno identificate e disponibili al kick-off del progetto e durante tutto il periodo della DOS.
- 2.6. Cadenza di governance:
 - 2.6.1. Il Project Manager di EQS Group e il responsabile di progetto del Cliente terranno riunioni di stato del progetto bi-settimanali per rivedere i progressi rispetto al piano, le attività imminenti, i rischi / problemi, le dipendenze e le decisioni richieste. Ulteriori sessioni di lavoro (ad esempio workshop per modulo) saranno guidate dal/i responsabile/i dell'implementazione di EQS Group assegnato/i al/i modulo/i applicabile/i.
 - 2.6.2. Le parti possono modificare la cadenza delle riunioni di comune accordo per sostenere le esigenze del progetto. Eventuali modifiche materiali all'ambito, ai deliverable o alla tempistica saranno gestite attraverso il processo di Richiesta di Modifica.
- 2.7. EQS Group utilizzerà documentazione, tecnologia e modelli standard per supportare l'erogazione (ad esempio, piano di progetto, report di stato, registro RAID, registro delle decisioni). Il Cliente rimane responsabile del mantenimento della propria documentazione e dei propri strumenti di progetto interni ove necessario.

Allegato 2

Implementazione EQS Integrity Line

1. Obiettivo

EQS Group assisterà il Cliente nell'implementazione e nella configurazione di EQS Integrity Line per consentire la ricezione di segnalazioni e la gestione end-to-end dei casi, eseguendo le attività descritte nella sezione Ambito del presente Allegato.

2. Ambito

2.1. Configurazione di Base

EQS Group configurerà le impostazioni fondamentali di Integrity Line ragionevolmente necessarie per abilitare il modulo acquistato nell'ambiente del Cliente. La configurazione di base ai sensi del presente Allegato include le impostazioni di base del sistema per la ricezione delle segnalazioni e la gestione dei casi, i metodi di assunzione acquistati (ove applicabile), i Casi d'Uso inclusi e gli elementi di configurazione standard espressamente descritti di seguito.

2.2. Traduzioni

I testi standard del sistema sono forniti tradotti da EQS Group, ove disponibili, per le lingue supportate. Il Cliente è responsabile della fornitura di contenuti specifici del Cliente tradotti e del mantenimento delle traduzioni all'interno del sistema. EQS Group supporterà il caricamento delle traduzioni per l'assunzione di Integrity Line fino a dieci (10) lingue, dove supportato. La configurazione della gestione dei casi in base al presente Allegato sarà fornita in una sola lingua supportata (1).

2.3. Configurazione Phone Intake (se acquistato)

EQS Group supporterà la configurazione del Phone Intake di Integrity Line del Cliente, in base ai servizi telefonici acquistati dal Cliente.

- Linee telefoniche condivise: Le linee condivise sono preconfigurate e disponibili all'uso e saranno indirizzate al call center EQS.
- Linee telefoniche dedicate (add-on opzionale): Le linee telefoniche dedicate non sono incluse se espressamente acquistate e incluse tramite allegato add-on o Richiesta di Modifica.
- Servizio di messaggistica automatica (add-on opzionale): Se acquistato, EQS fornirà il numero di telefono designato e abiliterà il menu vocale interattivo per consentire ai segnalanti di registrare nuovi messaggi di caso e recuperare / rispondere ai messaggi dei case manager tramite telefono.

2.4. Test Phone Intake (se applicabile)

EQS Group fornirà un template di test per consentire al Cliente di validare il phone intake e identificare i problemi. Il Cliente è responsabile dell'esecuzione dei test e della fornitura del feedback consolidato.

2.5. Configurazione Email Intake (se acquistato)

EQS Group attiverà la funzionalità di Email intake e provvederà al provisioning di un indirizzo email dedicato.

2.6. Configurazione Intake e Case Manager

EQS Group configura fino a tre (3) Casi d'Uso di Integrity Line. Ai fini del presente allegato, per "Caso d'Uso" si intende uno scenario di segnalazione definito e il relativo processo di gestione del caso, inclusi il metodo di acquisizione, il contenuto del modulo di acquisizione, la logica di instradamento, i permessi, le classificazioni e i passaggi chiave del flusso di lavoro necessari per supportare quello scenario di segnalazione dall'acquisizione alla chiusura del caso.

Per ogni caso di utilizzo incluso, EQS Group supporterà:

- creazione di un (1) modulo di acquisizione o di un pacchetto di moduli associato ad un'interfaccia aziendale;
- caricamento delle traduzioni del modulo tramite il template fornito da EQS Group per fino a dieci (10) lingue, ove supportate;
- configurazione dell'instradamento, della logica di assegnazione e dei permessi associati per la ricezione e la gestione dei casi; e
- Ove non sia incluso alcun Call Center, EQS Group caricherà una (1) informativa sulla privacy fornita dal Cliente e le traduzioni per fino a tre (3) lingue.
- Ove sia incluso un Call Center, EQS Group configurerà un (1) popup di informativa sulla privacy contenente i dettagli dell'informativa sulla privacy forniti dal Cliente e/o un link alle informazioni applicabili sull'informativa sulla privacy.

Oltre ai casi di utilizzo inclusi, EQS Group supporterà la seguente configurazione generale di Integrity Line nella lingua predefinita:

- creazione di fino a due (2) ulteriori interfacce aggiuntive non associati a un modulo di acquisizione, come FAQ o contenuti informativi;
- configurazione fino a trentacinque (35) classificazioni utilizzate per classificare le materie segnalate;
- configurazione fino a quindici (15) conclusioni personalizzate utilizzate per documentare i risultati dei casi o le azioni correttive;
- configurazione di fino a quindici (15) ruoli utente per supportare l'accesso dei casi e la gestione dei permessi;
- configurazione fino a cinque (5) regole di screening dei casi per supportare la gestione delle eccezioni o l'escalation basata sul contenuto dei report;
- configurazione fino a tre (3) stati del flusso di lavoro per riflettere il processo di gestione dei casi del Cliente;
- configurazione di fino a due (2) schede di caso personalizzate per supportare la documentazione di caso; e
- creazione di un massimo di tre (3) modelli di messaggio, compresi, i messaggi automatici inviati ai segnalatori, ove applicabile.

2.7. Formazione

EQS Group fornirà le seguenti sessioni di formazione da remoto per Integrity Line:

- 2.7.1. Formazione di configurazione amministrativa. Due (2) sessioni fino a un (1) ora ciascuna per gli amministratori / gli utenti esperti del Cliente che coprono i concetti di configurazione del nucleo e l'amministrazione di giorno per giorno, comprese le impostazioni principali, la configurazione iniziale, i concetti relativi a utente/ruolo e le best practice di manutenzione.
- 2.7.2. Formazione utente finale. Due (2) sessioni di train-the-trainer fino a un (1) ora ciascuno per i gestori dei casi del Cliente e le parti interessate rilevanti per la navigazione, la gestione del flusso di lavoro, la gestione dei casi e le migliori pratiche. Lo scopo di queste sessioni è quello di consentire ai rappresentanti designati del Cliente di contribuire alla formazione interna e alla diffusione del prodotto tra un numero più ampio di utenti finali.
- 2.7.3. Reporting funzionalità training (1 sessione). Una (1) sessione introduttiva della durata massima di un (1) ora sulle funzionalità standard di reporting. Il Cliente è responsabile della creazione di eventuali report o dashboard personalizzati che esulino dalla funzionalità standard del prodotto, a meno che non sia espressamente incluso tramite Richiesta di Modifica o accordo scritto separato.
- 2.7.4. EQS Group può fornire guide utente standard e relativi materiali di formazione, ove disponibili; il Cliente rimane responsabile di qualsiasi contenuto di formazione specifica del Cliente, procedure interne, istruzioni specifiche per l'uso, e più in generale della formazione degli utenti finali all'interno dell'organizzazione del Cliente.

Allegato 3

Implementazione EQS Approvals

1. Obiettivo

EQS Group assisterà il Cliente con l'implementazione e la configurazione di EQS Approvals per consentire ai flussi di lavoro di approvazione strutturati, eseguendo le attività descritte nella sezione Ambito del presente allegato. EQS Approvals consente agli utenti di presentare richieste di approvazione, seguire un processo decisionale definito e gestire le approvazioni all'interno di un'applicazione centralizzata.

2. Ambito

2.1. Configurazione di Base

EQS Group configura le impostazioni di base EQS Approvals ragionevolmente necessarie per abilitare il modulo acquistato nell'ambiente del Cliente. La configurazione di base ai sensi del presente Allegato include le impostazioni centrali del sistema, la struttura del modulo standard e gli elementi di configurazione standard descritti di seguito.

2.2. Traduzioni

Il Cliente è responsabile di fornire, caricare e mantenere i contenuti tradotti e i testi localizzati all'interno del sistema. EQS Group supporterà il caricamento di fino a dieci (10) lingue per i moduli Approvals (dove supportate).

2.3. Configurazione di Approvals

2.3.1. Moduli

Il Cliente potrà utilizzare qualsiasi template di modulo Approvals fornito da EQS Group.

EQS Group sosterrà:

- creazione e configurazione di fino a cinque (5) moduli di Approvals personalizzati nella lingua predefinita preferita del Cliente, in base ai requisiti e ai contenuti forniti dal Cliente; e
- importazione delle lingue del modulo tramite il template Excel fornito da EQS per fino a dieci (10) lingue, ove supportate.
- Il Cliente è responsabile della creazione di ulteriori moduli personalizzati oltre questo ambito.

2.3.2. Flusso di Lavoro / Rule Engine

EQS Group formerà il Cliente sul Rule Engine di Approvals e supporterà la configurazione di fino a cinque (5) flussi di lavoro / modelli di instradamento di Approvals sulla base del design concordato. Il Cliente è responsabile della creazione di flussi di lavoro, ruoli e regole di instradamento aggiuntivi oltre questo ambito.

2.4. Formazione

EQS Group fornirà le seguenti sessioni di formazione da remoto per EQS Approvals:

- 2.4.1. Formazione di configurazione (2 sessioni). Due (2) sessioni fino a un'ora (1) ora ciascuna per gli amministratori / power user del Cliente, incentrate sulla configurazione core, la manutenzione dei moduli e l'amministrazione del flusso di lavoro/rule engine.
- 2.4.2. Formazione sul processo per amministratori/utenti finali (2 sessioni). Due (2) sessioni fino a un'ora (1) ciascuna, incentrate sulla navigazione, l'esperienza di invio, l'elaborazione del flusso di lavoro e le responsabilità di gestione delle approvazioni/casi.
- 2.4.3. Formazione sulla funzionalità di reportistica (1 sessione). Una (1) sessione panoramica fino a un'ora (1) sulle funzionalità di reportistica standard. Il Cliente è responsabile della creazione di eventuali report o dashboard personalizzati al di là delle funzionalità standard del prodotto, salvo espressamente inclusi tramite Richiesta di Modifica o accordo scritto separato.
- 2.4.4. EQS Group potrà fornire guide utente standard e materiali formativi correlati, ove disponibili; il Cliente rimane responsabile di qualsiasi contenuto formativo specifico del Cliente, procedure interne, istruzioni specifiche per i casi d'uso e abilitazione degli utenti finali più ampi all'interno dell'organizzazione del Cliente.

Allegato 4

Implementazione EQS Policies

1. Obiettivo

EQS Group assisterà il Cliente nell'implementazione e nella configurazione del modulo EQS Policies per consentire la creazione, la gestione, la certificazione e i flussi di lavoro di comunicazione centralizzati, eseguendo le attività descritte nella sezione Ambito del presente Allegato.

2. Ambito

2.1. Configurazione di Base

EQS Group configura le impostazioni di base di EQS Policies ragionevolmente necessarie per abilitare il modulo acquistato nell'ambiente del Cliente. La configurazione della linea di base in questo allegato include le impostazioni di base del sistema, la struttura del modulo standard e gli elementi di configurazione standard descritti di seguito.

2.2. Configurazione di Policies

EQS Group supporterà il Cliente nella configurazione della struttura del modulo Policies, inclusi:

- Struttura generale di cartelle / categorie per l'organizzazione delle policy e creazione di fino a 5 cartelle / categorie di policy
- Definizioni del pubblico target (ad esempio, gruppi/filtri)
- Impostazioni di certificazione/attestazione (ad esempio, tipi di riconoscimento vs certificazione)
- Un flusso di lavoro di approvazione policy standard (ove supportato)
- Fino a 5 varianti del flusso di lavoro di approvazione policy supportate/configurate

2.3. Migrazione dei contenuti di policy e archiviazione (a cura del Cliente)

Il Cliente è responsabile dell'importazione di eventuali policy esistenti e versioni storiche/archive nel sistema. EQS Group fornirà indicazioni sulla struttura e la categorizzazione raccomandate per supportarne il recupero. Qualsiasi trasformazione di contenuti su larga scala, riscrittura o pulizia dei dati è responsabilità del Cliente salvo espressamente inclusa tramite Richiesta di Modifica.

2.4. Formazione

EQS Group fornirà le seguenti sessioni di formazione da remoto per EQS Policies:

- 2.4.1. Formazione sulla configurazione/amministrazione: Una (1) sessione panoramica fino a un'ora (1) sulla configurazione delle policy, la struttura di cartelle/categorie, il flusso di lavoro di approvazione, il targeting, le impostazioni di certificazione e le notifiche.
- 2.4.2. Formazione su reportistica/follow-up: Una (1) sessione panoramica fino a un'ora (1) sul monitoraggio della distribuzione delle policy, lo stato di riconoscimento/certificazione e i fondamenti della reportistica.
- 2.4.3. EQS Group potrà fornire guide utente standard e materiali formativi correlati, ove disponibili; il Cliente rimane responsabile di qualsiasi contenuto formativo specifico del Cliente, procedure interne, istruzioni specifiche per i casi d'uso e abilitazione degli utenti finali più ampi all'interno dell'organizzazione del Cliente.

Allegato 5

Implementazione EQS Third Parties

1. Obiettivo

EQS Group assisterà il Cliente nell'implementazione e la configurazione del modulo EQS Third Parties per consentire un approccio strutturato e basato sul rischio per l'onboarding di terze parti, alla classificazione del rischio, alla valutazione e al monitoraggio continuativo, eseguendo le attività descritte nella sezione Ambito del presente Allegato.

2. Ambito

2.1. Configurazione di Base

EQS Group configura le impostazioni di base EQS Third Parties ragionevolmente necessarie per abilitare il modulo acquistato nell'ambiente del Cliente. La configurazione di base ai sensi del presente Allegato include le impostazioni di base del sistema, la struttura del modulo standard e gli elementi di configurazione standard descritti di seguito.

2.2. Configurazione Third Parties

EQS Group sosterrà la configurazione di Third Parties in conformità con il progetto concordato e nei limiti dell'ambito di applicazione di seguito:

- configurazione del framework core di valutazione del rischio di terze parti, inclusi gli elementi di scoring qualitativo e quantitativo, i fattori di rischio e la logica di rating utilizzata per valutare e classificare le terze parti;
- configurazione di fino a venti (20) rischi e venti (20) classificazioni del rischio;
- configurazione di fino a tre (3) moduli di questionario personalizzati. Il Cliente potrà utilizzare qualsiasi template di modulo Third Parties fornito da EQS Group; e
- un(1) workshop per supportare la creazione da parte del Cliente di template di rischio e mitigazione.

2.3. Contenuto Third Parties

Disponibilità di dati e contenuti del Cliente. Il Cliente è responsabile della preparazione e dell'importazione dei dati di terze parti (compresi gli attributi richiesti e la documentazione di supporto) e della fornitura di contenuti richiesti (ad esempio, criteri di rischio, domande di valutazione, soglie, regole del flusso di lavoro) nel formato specificato di EQS Group e nei tempi concordati. EQS Group fornirà indicazioni e best practice relative alla struttura e alla disponibilità dei dati.

2.4. Add-on opzionale: Screening

L'attivazione dello Screening, se acquistato, può essere eseguita dopo il completamento della configurazione di base di Third Parties e non è inclusa a meno che non sia espressamente acquistato e incluso tramite allegato add-on o Richiesta di Modifica.

2.5. Formazione

EQS Group fornirà le seguenti sessioni di formazione da remoto per gli amministratori / power user del Cliente:

- 2.5.1. Formazione su amministrazione e configurazione di Third Parties. Una (1) sessione fino a un'ora (1) incentrata sull'amministrazione core del modulo, la configurazione dell'onboarding di terze parti, la configurazione dei questionari e i concetti del framework di valutazione del rischio.
- 2.5.2. Formazione su screening, valutazioni e flusso di lavoro. Una (1) sessione fino a un'ora (1) incentrata sulla funzionalità di screening, ove acquistato, nonché sull'elaborazione delle valutazioni, la distribuzione dei questionari, il flusso di lavoro di revisione e i concetti di monitoraggio continuativo.
- 2.5.3. Formazione sulla funzionalità di reportistica. Una (1) sessione panoramica fino a un'ora (1) sulle funzionalità di reportistica standard per i record di terze parti, le valutazioni e le attività di monitoraggio. Il Cliente è responsabile della creazione di eventuali report o dashboard personalizzati al di là delle funzionalità standard del prodotto, salvo espressamente inclusi tramite Richiesta di Modifica o accordo scritto separato.
- 2.5.4. EQS Group potrà fornire guide utente standard e materiali formativi correlati, ove disponibili; il Cliente rimane responsabile di qualsiasi contenuto formativo specifico del Cliente, procedure interne, istruzioni specifiche per i casi d'uso e abilitazione degli utenti finali più ampi all'interno dell'organizzazione del Cliente.

Allegato 6

Implementazione EQS Campaigns

1. Obiettivo

Il modulo EQS Campaigns consente al Cliente di distribuire e monitorare gli elementi di azione di compliance, come attestazioni di policy e attività di divulgazione/questionario, attraverso un flusso di lavoro centralizzato di campagna con targeting dei destinatari, pianificazione, notifiche, monitoraggio del completamento e reportistica.

2. Ambito

- 2.1. EQS Group configura un singolo Use Case per Campaigns nell'ambiente del Cliente. Lo Use Case di Campaigns è un unico scenario di campagna di compliance end-to-end per un pubblico definito e un tipo di elemento di azione definito, dalla configurazione della campagna al lancio, alla partecipazione dei destinatari, al monitoraggio del completamento e alla reportistica, e include la configurazione necessaria per supportare tale flusso, come allineato durante la discovery/design.

Per Use Case ai fini del presente allegato si intende:

- Configurazione di base della campagna: configurazione di base best-practice delle impostazioni di Campaigns necessarie per supportare lo Use Case, comprese le impostazioni di base raccomandate allineate durante la discovery/design.
- Configurazione dell'oggetto d'azione: configurazione di uno (1) scenario di elemento di azione della campagna, incluso il supporto per un (1) oggetto d'azione correlato a policy, ove applicabile al modulo Policies acquistato, e/o un (1) elemento di azione questionario, ove applicabile al modulo Approvals acquistato.
- Targeting dei destinatari: configurazione di un (1) pubblico target / gruppo di destinatari per la campagna Use Case.
- Distribuzione e pianificazione: configurazione di un (1) programma di distribuzione della campagna, inclusi tempi di lancio, data di scadenza e impostazioni di promemoria per lo Use Case.
- Notifiche: configurazione dei template/impostazioni di notifica standard della campagna utilizzati per le comunicazioni di lancio e di promemoria della campagna per lo Use Case.
- Dimostrazione della reportistica: dimostrazione del monitoraggio del completamento della campagna standard e della reportistica disponibile per lo Use Case.

2.2. Dipendenze e disponibilità dei contenuti

Il Cliente è responsabile della preparazione e del mantenimento dei contenuti, dei dati dei destinatari e di eventuali moduli, policy, questionari, traduzioni e criteri di pubblico richiesti per lo Use Case di Campaigns. Quando Campaigns viene utilizzato con EQS Approvals e/o EQS Policies, il modulo di richiesta applicabile, il questionario o il contenuto della policy devono essere disponibili e sufficientemente finalizzato per supportare la configurazione e il test della campagna. EQS Group fornirà indicazioni e best practice relative alla configurazione della campagna, alla preparazione al lancio e all'amministrazione.

Allegato 7

Abilitazione tecnica – DataSync, SSO, e Dominio E-mail Personalizzato

1. Obiettivo

DataSync, Single Sign-On (“SSO”), e, ove applicabile, il Dominio Email Personalizzato consentono al Cliente di supportare il provisioning degli utenti, l'autenticazione e alcune attività tecniche di configurazione controllate dal Cliente necessarie per l'utilizzo dei moduli EQS Compliance Cockpit. Il presente Allegato descrive le limitate Professional Services che EQS Group fornirà per supportare la pianificazione e l'implementazione di DataSync, SSO, e, ove applicabile a EQS Approvals e/o EQS Policies, la configurazione di un dominio email personalizzato di proprietà del Cliente per le email di Integrity Hub.

2. Ambito

2.1. Approccio di erogazione

EQS Group fornirà fino a due (2) workshop strutturati (fino a un'ora (1) ciascuno) da remoto per supportare la pianificazione e l'attivazione DataSync e SSO del Cliente:

Workshop 1 – Panoramica e requisiti DataSync + SSO

EQS Group:

- esaminerà i metodi DataSync supportati ai sensi del presente Allegato;
- esaminerà i prerequisiti SSO e l'approccio raccomandato in base all'identity provider / sistema sorgente e alla strategia di provisioning degli utenti del Cliente;
- confermare gli attributi utente richiesti, le aspettative del payload SCIM (ove applicabile), e ruoli/responsabilità; e
- risponderà alle domande iniziali e confermerà i prossimi passi per la configurazione a cura del Cliente.

Workshop 2 – Q&A / Risoluzione Problemi & Supporto alla Validazione

EQS Group:

- esaminerà i progressi del Cliente e le domande relative alla configurazione a cura del Cliente;
- fornirà indicazioni per la risoluzione dei problemi comuni di configurazione (es. mapping degli attributi, formattazione, passaggi di validazione, dipendenze di configurazione SSO); e
- confermerà la preparazione per la validazione del Cliente e la pianificazione del cutover (ove applicabile).

2.2. Dominio Email Personalizzato (se applicabile)

- Ove supportato dal modulo acquistato e abilitato per il Cliente, EQS Group fornirà indicazioni per l'abilitazione a supporto della configurazione da parte del Cliente di un dominio email personalizzato di proprietà del Cliente per le email di Integrity Hub relative a EQS Approvals e/o EQS Policies. Il supporto è limitato alla revisione dei prerequisiti, alla guida sull'approccio di configurazione richiesto e all'assistenza per la validazione/risoluzione dei problemi durante i workshop inclusi nel presente Allegato. Il Cliente è responsabile della titolarità del dominio, delle modifiche DNS e di autenticazione della posta, delle approvazioni IT/di sicurezza interne e di tutta la configurazione o le modifiche richieste sui sistemi controllati dal Cliente o con i provider controllati dal Cliente. Il supporto di EQS Group è limitato alla guida e alla validazione nell'ambito delle funzionalità standard del prodotto. L'esecuzione da parte di EQS di modifiche al dominio, DNS o infrastruttura email controllati dal Cliente non è inclusa.

2.3. Metodi supportati / Limiti dell'Ambito

- Il supporto DataSync è limitato a SCIM e all'ingestione di file flat tramite SFTP (consegna manuale o programmata di file); e
- Il supporto SSO è limitato alla guida per l'abilitazione, alla revisione dei prerequisiti, al supporto alla validazione della configurazione e alla guida per la risoluzione dei problemi per la configurazione a cura del Cliente.

Eventuali metodi aggiuntivi, integrazioni personalizzate, approcci non standard o attività di build condotte da EQS non sono inclusi nel presente Allegato e possono richiedere una Richiesta di Modifica o un accordo scritto separato.

2.4. Responsabilità del Cliente / Dipendenze

Il Cliente è responsabile di tutte le attività di implementazione DataSync e SSO, tra cui:

- fornire risorse IT appropriate e titolari tecnici per l'identità, l'autenticazione e il provisioning HR/utenti;
- la conferma del/dei sistema/i sorgente di riferimento, dell'identity provider e della strategia di identità/autenticazione;
- la preparazione e il mantenimento dei dati HR/utenti, inclusi gli attributi richiesti e le informazioni relative agli accessi;

- il completamento della configurazione sui sistemi controllati dal Cliente (es. piattaforma IdP/SSO, HRIS, configurazione SCIM, consegna SFTP, approvazioni di rete/sicurezza);
- se il Cliente sceglie DataSync tramite SFTP: il provisioning, l'hosting, la messa in sicurezza e il mantenimento di un server SFTP controllato dal Cliente e/o di un meccanismo di consegna dei file, incluse tutte le approvazioni di rete/sicurezza e le credenziali/configurazioni necessarie per il trasferimento dei file; e
- l'esecuzione dei test e della validazione dell'autenticazione degli utenti, del provisioning e degli aggiornamenti degli attributi nell'ambiente del Cliente.

2.5. Esclusioni / Non incluso

Il presente Allegato non comprende:

- Creazione o implementazione da parte di EQS di connettori SCIM, pipeline SFTP, integrazioni SSO, script personalizzati o strumenti di terze parti;
- fornitura, hosting, funzionamento o gestione operativa o amministrazione di un server SFTP o endpoint per il Cliente;
- sviluppo personalizzato, trasformazioni di dati, o logica di mapping personalizzate al di là delle indicazioni standard;
- gestione del progetto di integrazione end-to-end completa al di là dei workshop;
- monitoraggio continuativo, supporto operativo o risoluzione dei problemi al di là dei workshop / del perimetro definito; oppure
- supporto al coordinamento con fornitori terzi al di là delle indicazioni ragionevoli durante le sessioni programmate.