

EQS Compliance Cockpit: Description of Services – Guided Premium Implementation

This Description of Services ("DOS") applies to Customers that have purchased the Guided Premium 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 Guided Premium Implementation package, including the scope of services, 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 combination of structured discovery/design sessions, EQS-led configuration of a Primary Use Case, as defined in the applicable Annex(es), and a series of workshops tailored to Customer's implementation needs. EQS will also provide access to step-by-step guides and knowledge base articles to support Customer throughout the engagement.

Guided Premium Implementation follows a co-delivery approach between EQS Group and Customer. EQS Group will perform the in-scope configuration, 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, user readiness, testing, and completion of all customer-owned activities necessary to support implementation and Go-Live.

EQS Compliance Cockpit: Leistungsbeschreibung – Guided Premium Implementierung

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

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

1. Zielsetzung

Zweck dieser DOS ist es, die professionellen Dienstleistungen ("Professional Services") zu beschreiben, die EQS Group dem Kunden im Rahmen des Guided Premium Implementierung Pakets erbringt, einschließlich des Leistungsumfangs, des geschätzten Zeitplans sowie der Verantwortlichkeiten der einzelnen Parteien.

2. Projektumfang

EQS Group erbringt Remote-Implementierungsleistungen für die vom Kunden erworbene(n) Lösung(en) durch eine Kombination aus strukturierten Discovery/Design-Sessions, einer von EQS geleiteten Konfiguration eines Primary Use Case gemäß dem geltenden Anhang/Anhängen sowie einer Reihe von Workshops, die auf die Implementierungsanforderungen des Kunden zugeschnitten sind. EQS stellt außerdem schrittweise Anleitungen und Knowledge Base-Artikel bereit, um den Kunden während der gesamten Zusammenarbeit zu unterstützen.

Guided Premium Implementierung folgt einem Co-Delivery-Ansatz zwischen EQS Group und dem Kunden. EQS Group führt die in diesem DOS und den geltenden Anhängen ausdrücklich beschriebenen Konfigurierungs-, Enablement- und Beratungsaktivitäten durch. Der Kunde bleibt verantwortlich für die zeitgerechte Teilnahme, Geschäftsentscheidungen, die Vorbereitung der erforderlichen Unterlagen, die Nutzerbereitschaft, das Testen sowie die Erledigung aller kundenseitigen Aktivitäten, die zur Unterstützung der Implementierung und des Go-Lives erforderlich sind.

The timeline for completion of the Professional Services will vary based on Customer responsiveness, the modules being implemented, and the agreed delivery cadence, but is typically 8-12 weeks per module from the kickoff date. 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, and communication channels. EQS Group will also review the Guided Premium Implementation approach, establish the delivery cadence, and review prerequisites, assumptions, and Customer inputs required for delivery.

2.2. Discovery and design

One (1) structured discovery/design session per purchased module, of up to one (1) hour, to confirm the Primary Use Case, success criteria, and implementation approach. Where multiple modules are purchased, EQS Group may combine discovery/design across modules where practical (e. g., Policies and Campaigns) to streamline delivery. The Parties will document and confirm the Primary Use Case and success criteria during discovery/design, and EQS Group will commence configuration of the Primary Use Case upon Customer's confirmation.

2.3. Configuration (Primary Use Case)

EQS will provision the purchased module(s) with an initial baseline configuration based on standard system defaults and embedded best-practice settings. EQS will then configure the Primary Use Case per purchased module within the boundaries defined in the applicable Annex(es). Customer is responsible for any additional configuration, customization, or changes outside the defined scope.

2.4. Workshops

A series of structured workshops (the number and content vary based on the module(s) purchased, as set out in the Annexes) led by EQS to guide and enable Customer through configuration decisions, setup activities, and operational readiness. Workshops are typically delivered weekly; the expected number of workshops will be confirmed during kickoff based on purchased modules and the defined Primary Use Case(s).

Der Zeitplan für den Abschluss der Professional Services variiert je nach Reaktionsfähigkeit des Kunden, den implementierten Modulen und dem vereinbarten Lieferrhythmus, beträgt jedoch in der Regel 8-12 Wochen pro Modul ab dem Kickoff-Datum. EQS Group wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Anfragen nach beschleunigten Zeitplänen zu berücksichtigen; EQS Group garantiert jedoch keine Unterstützung für einen beschleunigten Zeitplan.

Die Professional Services umfassen die folgenden Leistungen:

2.1. Kickoff

Ein Kickoff-Meeting zwischen EQS Group und dem Kunden zur Bestätigung der Projektziele, Stakeholder und Kommunikationskanäle. EQS Group erläutert außerdem den Guided Premium Implementierungsansatz, legt den Lieferrhythmus fest und prüft Voraussetzungen, Annahmen sowie die vom Kunden bereitzustellenden Unterlagen.

2.2. Discovery und Design

Eine (1) strukturierte Discovery/Design-Session pro erworbenem Modul von bis zu einer (1) Stunde, um den Primary Use Case, die Erfolgskriterien und den Implementierungsansatz zu bestätigen. Bei mehreren erworbenen Modulen kann EQS Group Discovery/Design über Module hinweg kombinieren, sofern dies praktikabel ist (z. B. Policies und Campaigns), um die Auslieferung zu optimieren. Die Parteien dokumentieren und bestätigen den Primary Use Case und die Erfolgskriterien während der Discovery/Design-Phase, und EQS Group beginnt mit der Konfiguration des Primary Use Case nach Bestätigung durch den Kunden.

2.3. Konfiguration (Primary Use Case)

EQS stellt die erworbenen Module mit einer ersten Basiskonfiguration bereit, die auf standardmäßigen Systemvorgaben und eingebetteten Best-Practice-Einstellungen basiert. EQS konfiguriert anschließend den Primary Use Case pro erworbenem Modul innerhalb der in den geltenden Anhängen festgelegten Grenzen. Der Kunde ist für jede zusätzliche Konfiguration, Anpassung oder Änderung außerhalb des definierten Umfangs verantwortlich.

2.4. Workshops

Eine Reihe strukturierter Workshops (Anzahl und Inhalt variieren je nach erworbenem Modul/erworbenen Modulen gemäß den Anhängen), geleitet von EQS, um den Kunden durch Konfigurationsentscheidungen, Einrichtungsaktivitäten und die operative Bereitschaft zu führen und zu befähigen. Workshops werden in der Regel wöchentlich durchgeführt; die voraussichtliche Anzahl der Workshops wird beim Kickoff basierend auf den

Workshops are structured sessions intended to (i) review and demonstrate the Primary Use Case configuration completed by EQS Group, (ii) train Customer's administrators on how to extend configuration, and (iii) confirm next steps and customer-led configuration activities between sessions.

Due to the interactive nature of the content and required Customer engagement, workshops may not be split into multiple shorter sessions. EQS Group recommends workshops occur at least once per week for consecutive weeks on a pre-arranged timeslot to maintain momentum and support timely completion.

Customer is encouraged to review available enablement resources (including training materials, webinars, and support portal content) in advance of sessions to facilitate productive discussion and informed configuration decisions.

Customer will be responsible for completing configuration activities between sessions ("homework"), including additional workflows, forms, rules, settings, content, and other configuration items outside of the Primary Use Case scope. EQS Group will provide guidance and review checkpoints during workshops to address questions and validate progress.

2.5. Testing and UAT checkpoint

EQS Group will support Customer's testing activities, including a structured UAT checkpoint to review test outcomes, determine any in-scope updates to the Primary Use Case configuration (as applicable and further defined in this DOS and the Annex(es)), and confirm Go-Live readiness.

2.6. Closeout, handoff, and hypercare

EQS will support a project closeout session, formal handoff to Support/Customer Success, and a post-Go-Live hypercare period of two (2) 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.

erworbenen Modulen und dem definierten Primary Use Case(s) bestätigt.

Workshops sind strukturierte Sessions, die (i) die von EQS Group abgeschlossene Primary Use Case-Konfiguration überprüfen und demonstrieren, (ii) Administratoren des Kunden schulen, die Konfiguration zu erweitern, und (iii) nächste Schritte und kundenseitige Konfigurationsaktivitäten zwischen den Sessions bestätigen sollen.

Aufgrund des interaktiven Charakters der Inhalte und der erforderlichen Kundenbeteiligung dürfen Workshops nicht in mehrere kürzere Sessions aufgeteilt werden. EQS Group empfiehlt, Workshops mindestens einmal pro Woche an aufeinanderfolgenden Wochen zu einem vorab vereinbarten Zeitfenster abzuhalten, um den Fortschritt zu erhalten und den zeitgerechten Abschluss zu unterstützen.

Der Kunde wird ermutigt, verfügbare Enablement-Ressourcen (einschließlich Schulungsmaterialien, Webinare und Inhalte des Support-Portals) vor den Sessions zu prüfen, um produktive Diskussionen und fundierte Konfigurationsentscheidungen zu ermöglichen.

Der Kunde ist verantwortlich für die Erledigung von Konfigurationsaktivitäten zwischen den Sessions ("Hausaufgaben"), einschließlich zusätzlicher Workflows, Formulare, Regeln, Einstellungen, Inhalte und anderer Konfigurationselemente außerhalb des Primary Use Case Umfangs. EQS Group stellt während der Workshops Anleitungen und Überprüfungspunkte bereit, um Fragen zu beantworten und den Fortschritt zu validieren.

2.5. Testen und UAT-Checkpoint

EQS Group unterstützt die Testaktivitäten des Kunden, einschließlich eines strukturierten UAT-Checkpoints zur Überprüfung der Testergebnisse, zur Bestimmung etwaiger im Umfang liegender Aktualisierungen der Primary Use Case-Konfiguration (sofern zutreffend und in dieser DOS und den Anhängen näher definiert) sowie zur Bestätigung der Go-Live-Bereitschaft.

2.6. Projektabschluss, Übergabe und Hypercare

EQS unterstützt eine Projektabschlussitzung, die formelle Übergabe an Support/Customer Success sowie einen Hypercare-Zeitraum von zwei (2) Wochen nach dem Go-Live-Datum des Kunden. Hypercare bezeichnet einen zeitlich begrenzten Stabilisierungszeitraum nach dem Go-Live für die Triage von im Umfang liegenden Problemen und die Übergangsunterstützung. Hypercare umfasst keine neuen Leistungen, zusätzliche Workshops/Schulungen, erweiterte

3. Activities and Results

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

The Professional Services will be delivered remotely unless otherwise agreed in writing.

RACI Definitions

The responsibility for activities and deliverables is defined using the following RACI key:

- **R – Responsible:** Party executing the activity or deliverable.
- **A – Accountable:** Party with approval/sign-off authority and ultimate accountability for completion.
- **C – Consulted:** Party providing input or participating in decisions.
- **I – Informed:** Party kept informed of progress or decisions.

3. Aktivitäten und Ergebnisse

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

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

RACI-Definitionen

Die Verantwortlichkeit für Aktivitäten und Ergebnisse wird anhand des folgenden RACI-Schlüssels definiert:

- **R – Responsible (Zuständig):** Partei, die die Aktivität oder das Ergebnis ausführt.
- **A – Accountable (Rechenschaftspflichtig):** Partei mit Genehmigungs-/Abzeichnungsbefugnis und letztendlicher Verantwortung für den Abschluss.
- **C – Consulted (Konsultiert):** Partei, die Beiträge liefert oder an Entscheidungen teilnimmt.
- **I – Informed (Informiert):** Partei, die über Fortschritte oder Entscheidungen auf dem Laufenden gehalten wird.

Roles and Responsibilities (RACI)		Rollen und Verantwortlichkeiten (RACI)	
Phase	Activity/Deliverable	EQS Group	Customer
Project Kickoff			
Kickoff	Kick-off Call	R	C
Discovery & Design	Discovery & Design	Discovery & Design	Discovery & Design
Discovery	Discovery/Design Session(s)	R	A/C
Core enablement			
Support	Delivery cadence, workshop facilitation, and guidance	R	C
Support	Training for each module	R	I
Module Implementation			
Configure	Primary Use Case Configuration	R	A/C
Configure	Additional configuration (Customer-led)	C	R/A
DataSync + SSO	DataSync + SSO	DataSync + SSO	DataSync + SSO
Configure	Define Requirements & Prerequisites	R	R/A
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
Testing			
Test	Integration Testing (if applicable)	C	R/A
Test	User Testing (UAT execution)	C	R/A
Test	UAT Checkpoint	R	R/A
Go-Live & Closeout			

Go Live	Go-Live preparation	C	R/A
Go Live	Readiness Call	R	A/C
Go Live	Go-Live	C	R/A
Go Live	Project Closeout, Handoff to Support/CSM, and Hypercare (defined period)	R	C
Phase	Aktivität/Ergebnis	EQS Group	Kunde
Projekt-Kickoff			
Kickoff	Kick-off Call	R	C
Discovery & Design			
Discovery	Discovery/Design Session(s)	R	A/C
Kern-Enablement			
Unterstützung	Lieferrhythmus, Workshop-Moderation und Beratung	R	C
Unterstützung	Schulung für jedes Modul	R	I
Modul-Implementierung			
Konfigurieren	Primary Use Case-Konfiguration	R	A/C
Konfigurieren	Zusätzliche Konfiguration (kundenseitig)	C	R/A
DataSync + SSO			
Konfigurieren	Anforderungen & Voraussetzungen definieren	R	R/A
Konfigurieren	Kundenseitige SSO- und DataSync-Einrichtung/Konfiguration	C	R
Konfigurieren	Q&A / Troubleshooting Support	R	R/A
Konfigurieren	Kundenseitige Benutzer-/Gruppenbereitschaftsaktivitäten (z. B. Identitäten, Attribute, Gruppenmitgliedschaft, Zugriffsvalidierung)	C	R/A
Testen			
Testen	Integrationstests (falls zutreffend)	C	R/A
Testen	Benutzerakzeptanztests (UAT-Durchführung)	C	R/A
Testen	UAT Checkpoint	R	R/A
Go-Live & Projektabschluss			
Go-Live	Go-Live-Vorbereitung	C	R/A
Go-Live	Readiness Call	R	A/C
Go-Live	Go-Live	C	R/A
Go-Live	Projektabschluss, Übergabe an Support/CSM und Hypercare (definierter Zeitraum)	R	C

EQS Group will incorporate up to two (2) rounds of Customer-requested configuration updates to the Primary Use Case during the Configure and Test phases, based on Customer review of the in-scope configuration in the applicable non-production environment. A "round" means a consolidated set of Customer feedback provided at one time following EQS Group's delivery of updated configuration for review. Requests for additional changes beyond the included rounds, or changes requested after Customer sign-off or completion of the UAT checkpoint/readiness review, may require a Change Request and may result in an adjustment to fees and/or timeline. If additional updates are required due to an error by EQS Group, EQS Group will correct such errors at no additional cost.

EQS Group integriert bis zu zwei (2) Runden kundenseitig angeforderter Konfigurationsaktualisierungen des Primary Use Case während der Konfigurierungs- und Testphasen, basierend auf der Überprüfung der im Umfang liegenden Konfiguration durch den Kunden in der geltenden Nicht-Produktionsumgebung. Eine "Runde" bezeichnet einen konsolidierten Satz an Kundenfeedback, der zu einem Zeitpunkt nach der Auslieferung der aktualisierten Konfiguration durch EQS Group zur Überprüfung bereitgestellt wird. Anfragen für zusätzliche Änderungen über die enthaltenen Runden hinaus oder nach der Abnahme durch den Kunden oder dem Abschluss des UAT-Checkpoints/der Readiness-Review können einen Change Request erfordern und können zu einer Anpassung der Gebühren und/oder des Zeitplans führen. Wenn aufgrund eines Fehlers von EQS Group zusätzliche Aktualisierungen erforderlich sind,

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, and completion of customer-led configuration activities between sessions. As a central requirement under this DOS, Customer shall:

- 4.1. define its business requirements, Primary Use Case priorities, 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 a structured checkpoint 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 and subject matter experts for workshops, decision-making, and issue resolution;
- 4.4. provide all information, requirements, and inputs as reasonably needed to ensure EQS Group has the insight necessary to perform the Professional Services, in EQS Group's specified format and within the agreed timelines;
- 4.5. provide timely access to Customer's business and technical subject matter experts to resolve issues and support implementation decisions related to the EQS Group applications;
- 4.6. review user guides, webinars, and other training materials made available via the support portal prior to workshops, as applicable;

4. Kundenpflichten

Der Kunde verpflichtet sich, uneingeschränkt und in gutem Glauben mit EQS Group zusammenzuarbeiten, insbesondere im Hinblick auf die zwischen den Parteien vereinbarten Fristen und Bedingungen. Die erfolgreiche Erbringung der Professional Services ist abhängig von der aktiven Beteiligung des Kunden und der rechtzeitigen Erfüllung der Voraussetzungen, der Teilnahme an Sessions sowie der Erledigung kundenseitiger Konfigurationsaktivitäten zwischen den Sessions. Als zentrale Anforderung im Rahmen dieser DOS hat der Kunde:

- 4.1. seine Geschäftsanforderungen, Primary Use Case-Prioritäten und Erfolgskriterien für jedes erworbene Modul zu definieren und Tests sowie Benutzerakzeptanztests ("UAT") für die im Umfang liegende Konfiguration durchzuführen; EQS Group stellt Anleitungen und einen strukturierten Checkpoint zur Überprüfung der Ergebnisse bereit, der Kunde bleibt jedoch für die abschließende Validierung verantwortlich, dass die Konfiguration den beabsichtigten Geschäftszweck des Kunden unterstützt;
- 4.2. für die Benutzereinrichtung, Benutzerrollen, Berechtigungen und Zugriffskontrollen verantwortlich zu sein, sofern in dieser DOS nicht ausdrücklich anders angegeben; EQS Group kann Anleitungen und Best Practices zur im Umfang liegenden Einrichtung bereitstellen, der Kunde bleibt jedoch für Entscheidungen zur Benutzerverwaltung und die laufende Zugriffsverwaltung verantwortlich;
- 4.3. einen Kundenprojektleiter (oder Projektmanager) zu benennen und die rechtzeitige Beteiligung geeigneter Stakeholder und Fachexperten des Kunden für Workshops, Entscheidungsfindung und Problemlösung sicherzustellen;
- 4.4. alle Informationen, Anforderungen und Unterlagen bereitzustellen, die vernünftigerweise erforderlich sind, damit EQS Group die notwendigen Einblicke zur Erbringung der Professional Services hat, im von EQS Group vorgegebenen Format und innerhalb der vereinbarten Fristen;
- 4.5. zeitgerechten Zugang zu den fachlichen und technischen Experten des Kunden zu gewähren, um Probleme zu lösen und Implementierungsentscheidungen im Zusammenhang mit den EQS Group-Anwendungen zu unterstützen;
- 4.6. Benutzerhandbücher, Webinare und andere Schulungsmaterialien, die über das Support-Portal bereitgestellt werden, vor den Workshops zu prüfen, soweit zutreffend;

- 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 Discovery & Design sessions and workshops, and complete prerequisites and follow-up actions where identified;
- 4.9. complete customer-led configuration activities in Customer's environment, including configuration and management of Customer-side technical components, identity provider settings, source systems, third-party systems, and configuration or content outside of the Primary Use Case configured by EQS Group, as defined in this DOS and the applicable Annex(es);
- 4.10. perform testing activities (including UAT), document test results, and provide timely feedback and approvals required to support Go-Live readiness;
- 4.11. manage rollout activities for Customer's organization, including change management and training of Customer's end users;
- 4.12. 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;
- 4.13. provide any required translations and localized content, where applicable (unless otherwise expressly included in the applicable Annex(es));
- 4.14. permit or procure that EQS Group shall have access to Customer's premises (if applicable), and provide the necessary information and documentation as well as access to systems, computer facilities, and/or test instances of systems to be integrated; and
- 4.15. 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

- 4.7. am Kickoff mit geeigneten Ressourcen teilzunehmen und die Anwesenheit wichtiger Stakeholder sicherzustellen, die für Entscheidungen erforderlich sind;
- 4.8. an allen geplanten Discovery & Design-Sessions und Workshops teilzunehmen und aktiv mitzuwirken sowie Voraussetzungen und Follow-up-Maßnahmen zu erfüllen, sofern festgestellt;
- 4.9. kundenseitige Konfigurationsaktivitäten in der Umgebung des Kunden abzuschließen, einschließlich der Konfiguration und Verwaltung kundenseitiger technischer Komponenten, Identitätsanbieterereinstellungen, Quellsysteme, Drittsysteme sowie der Konfiguration oder von Inhalten außerhalb des von EQS Group konfigurierten Primary Use Case, wie in dieser DOS und den geltenden Anhängen definiert;
- 4.10. Testaktivitäten (einschließlich UAT) durchzuführen, Testergebnisse zu dokumentieren sowie zeitgerechtes Feedback und Genehmigungen bereitzustellen, die für die Go-Live-Bereitschaft erforderlich sind;
- 4.11. Rollout-Aktivitäten für die Organisation des Kunden zu verwalten, einschließlich Change-Management und Schulung der Endbenutzer des Kunden;
- 4.12. alle Entscheidungen, Genehmigungen und Abzeichnungen zu treffen (und zeitgerecht zu kommunizieren), die vernünftigerweise erforderlich sind, um sicherzustellen, dass die Professional Services effizient und gemäß dem vereinbarten Zeitplan erbracht werden;
- 4.13. erforderliche Übersetzungen und lokalisierte Inhalte bereitzustellen, soweit zutreffend (sofern nicht ausdrücklich in den geltenden Anhängen enthalten);
- 4.14. EQS Group den Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gestatten oder zu beschaffen (falls zutreffend) und die erforderlichen Informationen und Dokumentationen sowie den Zugang zu Systemen, Computeranlagen und/oder Testinstanzen der zu integrierenden Systeme bereitzustellen; und
- 4.15. wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen zu unternehmen, um EQS Group auf alle anderen vernünftigerweise zur Erbringung der Professional Services erforderlichen Weisen zu unterstützen.

Nichterfüllung von Pflichten

Sollte der Kunde diese Verpflichtungen nicht in angemessener Zeit oder Qualität erfüllen, ist EQS Group nicht verantwortlich für etwaige daraus resultierende Verzögerungen, Nacharbeiten oder Kosten im Hinblick auf die betroffenen Professional Services. Wartezeiten der Implementierungsmanager von EQS Group, die dadurch entstehen, dass der Kunde seinen Verpflichtungen aus dieser DOS nicht nachkommt, werden dem Kunden auf Basis der

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 an Implementation Manager) 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 sending invitations for discovery/design sessions and workshops;
- 5.4. EQS Group will 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, Primary Use Case, 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, 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.

Standardstundensätze von EQS Group in Rechnung gestellt. EQS Group ist berechtigt, seine Implementierungsmanager anderen Kunden zuzuweisen, falls es zu erheblichen Verzögerungen aufgrund des Kunden kommt.

5. Pflichten von EQS Group

EQS Group erbringt die Professional Services in Übereinstimmung mit dieser DOS und den geltenden Anhängen. EQS Group wird:

- 5.1. den Zugang des Kunden zu seiner Umgebung und dem Support-Portal bestätigen und die erforderlichen Voraussetzungen für die Erbringung der Leistungen kommunizieren;
- 5.2. ein Projektteam (einschließlich eines Implementierungsmanagers) bereitstellen, um die Erbringung der Professional Services zu leiten und als primäre Ansprechpartnerin für den Kunden während der Zusammenarbeit zu fungieren;
- 5.3. Meetings planen und moderieren sowie den gemeinsam vereinbarten Lieferrhythmus koordinieren, einschließlich des Versands von Einladungen für Discovery/Design-Sessions und Workshops;
- 5.4. EQS Group führt Konfigurierungs- und Enablement-Aktivitäten innerhalb des in dieser DOS und den geltenden Anhängen definierten Umfangs und der darin festgelegten Grenzen durch. Leistungen außerhalb des Umfangs werden über den Change-Request-Prozess von EQS Group abgewickelt.

6. Change-Request-Prozess

- 6.1. Jederzeit während der Erbringung der Professional Services kann der Kunde eine Änderung des Umfangs, des Primary Use Case, der Ergebnisse, des Zeitplans, der Annahmen, der Verantwortlichkeiten oder sonstiger Bedingungen dieser DOS beantragen oder EQS Group eine solche empfehlen (jeweils ein "Change Request"). Solche Change Requests unterliegen dem nachstehend beschriebenen Verfahren:
- 6.2. Die antragstellende Partei übermittelt den Change Request der anderen Partei schriftlich und beschreibt die erbetene Änderung in angemessener Detailtiefe.
- 6.3. Die andere Partei bewertet den Change Request und stellt eine schriftliche Folgenabschätzung bereit, die Anpassungen des Umfangs, des Zeitplans und/oder der Gebühren umfassen kann.
- 6.4. EQS Group ist nicht verpflichtet, mit einem Change Request verbundene Arbeiten auszuführen, es sei denn und bis die Parteien dem Change Request schriftlich zugestimmt haben.

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 Professional Services will be deemed complete when EQS Group has: (i) conducted the kickoff, (ii) completed the discovery/design session(s) and documented the confirmed Primary Use Case, (iii) configured the Primary Use Case, (iv) conducted the scheduled workshops included in the Professional Services, (v) facilitated the UAT checkpoint / readiness review.

7.2. Customer acceptance will be deemed to have occurred upon the earliest of: (i) Customer's written confirmation that the Primary Use Case and related deliverables described in Section 7.1 are complete; (ii) Customer's Go-Live or production use of the configured Primary Use Case (other than for testing); or (iii) ten (10) business days after EQS Group's written notice that the items in Section 7.1 are complete, unless Customer provides written notice describing a material non-conformance with the scope expressly defined in this DOS and the applicable Annex(es).

7.3. Minor defects or configuration items outside the expressly defined scope (including configuration outside of the Primary Use Case) will not delay acceptance and may be addressed through Customer-led configuration, Support processes, or Change Request, as applicable.

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 lead to changes in the timeline, scope and/or increases in price and will be addressed through the Change Request process.

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

6.5. Sofern und bis ein Change Request unterzeichnet wurde, erbringt EQS Group die Professional Services weiterhin in Übereinstimmung mit dieser DOS.

7. Abnahmeverfahren

7.1. Die Professional Services gelten als abgeschlossen, wenn EQS Group: (i) den Kickoff durchgeführt hat, (ii) die Discovery/Design-Session(s) abgeschlossen und den bestätigten Primary Use Case dokumentiert hat, (iii) den Primary Use Case konfiguriert hat, (iv) die im Rahmen der Professional Services enthaltenen geplanten Workshops durchgeführt hat, (v) den UAT-Checkpoint / die Readiness-Review moderiert hat.

7.2. Die Abnahme durch den Kunden gilt als erfolgt beim frühesten der folgenden Ereignisse: (i) schriftliche Bestätigung des Kunden, dass der Primary Use Case und die damit verbundenen in Abschnitt 7.1 beschriebenen Ergebnisse abgeschlossen sind; (ii) Go-Live oder Produktiveinsatz des konfigurierten Primary Use Case durch den Kunden (außer zu Testzwecken); oder (iii) zehn (10) Geschäftstage nach der schriftlichen Mitteilung von EQS Group, dass die Punkte in Abschnitt 7.1 abgeschlossen sind, es sei denn, der Kunde übermittelt eine schriftliche Mitteilung, die eine wesentliche Nichtkonformität mit dem in dieser DOS und den geltenden Anhängen ausdrücklich definierten Umfang beschreibt.

7.3. Geringfügige Mängel oder Konfigurationspunkte außerhalb des ausdrücklich definierten Umfangs (einschließlich Konfiguration außerhalb des Primary Use Case) verzögern die Abnahme nicht und können durch kundenseitige Konfiguration, Support-Prozesse oder einen Change Request behoben werden, je nach Anwendbarkeit.

8. Annahmen

Der Umfang der im Rahmen dieser DOS erbrachten Professional Services und die damit verbundene Festpreisvereinbarung unterliegen den nachstehenden Annahmen (die "Annahmen"). Abweichungen von diesen Annahmen führen zu Änderungen des Zeitplans, des Umfangs und/oder zu Preiserhöhungen und werden über den Change-Request-Prozess abgewickelt.

8.1. **Compliance- und Konfigurationsentscheidungen.** Die Abstimmung von Konfiguration und Prozessworkflows mit geltenden Gesetzen, Vorschriften und/oder Richtlinien des Kunden liegt in der Verantwortung des Kunden. Konfigurationsentscheidungen und -genehmigungen liegen in der Verantwortung des Kunden. Professional Services, Materialien oder Informationen von EQS Group sind nicht als

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.

8.2. Umfangskontrolle und Change-Management.

Kunde und EQS Group arbeiten eng zusammen, um die Abstimmung mit dem in dieser DOS festgelegten Umfang aufrechtzuerhalten. Etwaige Umfangsänderungen werden über den Change-Request-Prozess verwaltet. Verzögerungen oder Abweichungen, die durch Handlungen oder Unterlassungen im vernünftigen Einflussbereich des Kunden verursacht werden, können zu einer Neuzuweisung von Ressourcen, Zeitplanauswirkungen und/oder zusätzlichen Kosten führen.

8.3. Unterbrechungen. Wenn der Kunde die Professional Services aus irgendeinem Grund unterbricht, stehen möglicherweise nicht dieselben EQS Group-Mitarbeiter zur Verfügung, wenn der Kunde bereit ist, die Arbeiten fortzusetzen. Die Professional Services sind für eine kontinuierliche Erbringung vorgesehen; längere Unterbrechungen können eine Neuplanung erforderlich machen und können die Verfügbarkeit und den Zeitplan beeinträchtigen.

8.4. Nicht im Umfang enthaltene Arbeiten. Der Umfang dieser DOS schließt Professional Services oder Aktivitäten aus, die nicht ausdrücklich hierin oder in den geltenden Anhängen aufgeführt sind.

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

8.6. Reisen. Der Festpreis für die Professional Services schließt keine Reisekosten ein. Etwaige erforderliche Vor-Ort-Reisen werden im Voraus gegenseitig vereinbart und dem Kunden in Rechnung gestellt.

8.7. Support nach Abschluss der Leistungen. Nach Abschluss der in dieser DOS beschriebenen Professional Services übergibt EQS Group den Kunden an EQS Group Support und/oder Customer Success, je nach Anwendbarkeit. Laufende Support-Leistungen liegen außerhalb des Umfangs dieser DOS. Zur Klarstellung: Der in dieser DOS beschriebene Hypercare-Zeitraum nach dem Go-Live ist zeitlich begrenzt und dient der Stabilisierung;

- 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.

laufender Support außerhalb des Hypercares wird über EQS Group Support und/oder Customer Success bereitgestellt.

- 8.8. **Sandbox / Umgebungsreplikation.** Wenn der Kunde eine Sandbox-Umgebung erworben hat, liegt jede Neuerstellung oder Duplizierung der Konfiguration oder Datenmigration zwischen Sandbox und Produktion in der Verantwortung des Kunden, sofern nicht ausdrücklich in dieser DOS oder den geltenden Anhängen enthalten.
- 8.9. **Unterlagen des Kunden.** Der Kunde stellt alle erforderlichen Informationen, Inhalte und Unterlagen im von EQS Group vorgegebenen Format und innerhalb der vereinbarten Fristen bereit.
- 8.10. **Übersetzungen.** Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung, Konfiguration und das Laden von erforderlichen Übersetzungen und lokalisierten Inhalten, sofern nicht ausdrücklich in einem geltenden Anhang oder einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung enthalten.
- 8.11. **Historische Daten.** Die Migration historischer Daten in EQS Group Cloud Services ist nicht enthalten, sofern nicht ausdrücklich in einem geltenden Anhang enthalten.
- 8.12. **Integrationen.** Support für Integrationen mit Drittsystemen ist nicht enthalten, sofern nicht ausdrücklich in einem geltenden Anhang oder einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung enthalten.
- 8.13. **DataSync + SSO.** Sofern angegeben, wird Support für DataSync nur für folgende Methoden bereitgestellt: SCIM und manuelles Flat-File-Laden / SFTP-basierte Dateiübertragung. Support für SSO ist beschränkt auf Enablement-Anleitungen, Überprüfung der Voraussetzungen und Validierungsunterstützung für die kundenseitige Einrichtung. Zusätzliche Methoden können gegen Aufpreis im Umfang aufgenommen werden. Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitschaft der HR-Daten, die Identitäts-/Gruppenstrategie, die Konfiguration des Identitätsanbieters sowie die gesamte Konfiguration auf kundenseitig kontrollierten Systemen. EQS Group bereinigt, ergänzt, transformiert oder manipuliert Quelldaten des Kunden auf keine andere Weise. Der Kunde ist verantwortlich für die Genauigkeit, Vollständigkeit, Struktur und Bereitschaft aller Quelldaten, die für den Import, die Integration oder die Synchronisation bereitgestellt werden. Der Support von EQS Group ist auf Konfigurationsanleitungen

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

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

9. Term

The Professional Services described herein expire twelve (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 the Agreement and shall be payable net fourteen (14) calendar days from the date of EQS Group's invoices.

und die Validierung innerhalb der unterstützten Methoden beschränkt.

8.14. **Verwendete Umgebung für die Leistungserbringung.** Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, werden die Professional Services in der Produktionsumgebung des Kunden durchgeführt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, EQS Group den geeigneten Zugang und die erforderlichen Genehmigungen für die Erbringung der Professional Services zu ermöglichen.

8.15. **Custom Development und Reporting.** Custom Development (einschließlich Custom Code oder Produktverbesserungen) und die Entwicklung von Custom-Reporting/Dashboards sind nicht Teil dieser DOS, sofern nicht ausdrücklich in einem geltenden Anhang oder einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung der Parteien enthalten.

9. Laufzeit

Die in diesem Dokument beschriebenen Professional Services verfallen zwölf (12) Monate nach dem im Vertrag festgelegten Startdatum ("DOS-Laufzeit"). Wenn das Abonnement des Kunden für die geltenden Cloud Services vor dem Ende der DOS-Laufzeit abläuft oder gekündigt wird, endet diese DOS automatisch, und EQS Group ist nicht mehr verpflichtet, die hierin beschriebenen Professional Services zu erbringen. Es werden keine Rückerstattungen gewährt.

10. Zahlungsbedingungen

- 10.1. Alle in dieser DOS beschriebenen Professional Services werden zu einem Festpreis gemäß dem Vertrag erbracht ("Gesamtpreis"), ohne Reise- und Spesenpauschale.
- 10.2. Die Gebühren werden im Voraus bei Unterzeichnung des Vertrags in Rechnung gestellt und sind netto vierzehn (14) Kalendertage ab dem Datum der Rechnungen von EQS Group zahlbar.

Annex 1

EQS Integrity Line Implementation

1. Objective

The EQS Integrity Line module provides Customer with a secure platform to support whistleblowing intake and case management, enabling Customer to receive reports, manage investigations, and document case resolution activities in alignment with Customer policies and applicable requirements.

2. Outcome

Comprehensive list of Outcomes:

- the Integrity Line Primary Use Case configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to create and update configuration;
- Customer enabled to manage cases from submission through closure; and
- a structured UAT checkpoint / readiness review completed for the Integrity Line Primary Use Case.

3. Primary Use Case Definition and Scope

EQS Group will configure a single Primary Use Case for Integrity Line in Customer's environment. The Integrity Line Primary Use Case is a single end-to-end flow from report submission through case closure and includes configuration necessary to support that flow, as aligned during discovery/design.

Primary Use Case means:

- EQS best-practice baseline configuration of standard backend attributes and foundational system settings (non-client-facing). EQS Group will demonstrate how these settings can be adjusted during workshops; any additional expansion beyond the Primary Use Case will be completed by Customer as part of guided homework.
- EQS Group will configure the standard Integrity Line Web Intake page with Customer-provided logo, colors, and applicable branding assets.
- One (1) intake form configured using EQS standard templates and recommended settings.
- One (1) custom Intake form limited to twenty (20) questions. Customer will provide finalized question text and response options.
- EQS Group will configure and load intake content in up to five (5) languages, using translations provided by Customer. All backend configuration, including any customizations, will be implemented in one (1) supported language only.
- EQS Group will configure up to three (3) routing scenarios based on the configured intake form(s) to support the Primary Use Case.
- EQS Group will configure one (1) custom case tab with up to ten (10) custom fields and the workflow steps and statuses required to support case handling for the Primary Use Case.
- Three (3) Case Screening escalation rules to support triage and escalation for the Primary Use Case.
- Folder structure configuration of up to fifteen (15) custom folders across up to three (3) custom folder groups to support case assignment and access organization for the Primary Use Case.

Annex 2

EQS Approvals Implementation

1. Objective

The EQS Approvals module enables Customer to implement a structured approvals workflow by allowing users to submit approval requests, follow a defined decision-making process, and manage the lifecycle of approval cases within a centralized application.

2. Outcome

Comprehensive list of Outcomes:

- the Approvals Primary Use Case configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to manage approval requests from disclosure submission to completion (approve, decline, reject, request updates, cancel);
- Customer administrators enabled to create and update request/questionnaire forms and related approval workflow configuration; and
- a structured UAT checkpoint / readiness review completed for the Approvals Primary Use Case.

3. Primary Use Case Definition and Scope

EQS Group will configure a single Primary Use Case for Approvals in Customer's environment. The Approvals Primary Use Case is a single end-to-end approvals process for one request scenario (from submission through decision and closure) and includes configuration necessary to support that flow, as aligned during discovery/design.

Primary Use Case means:

- Three (3) standard, EQS best-practice disclosure/request form selected from EQS's standard templates (as applicable).
- One (1) custom request form in the default system language, limited to twenty (20) questions. Customer will provide finalized question text, response options, and any required translations. EQS Group will configure and upload the form in up to three (3) additional customer-provided languages.
- Three (3) configured decision paths / routing models for the Primary Use Case, including rule-based routing and decision outcomes, limited to ten (10) routing branches/conditions (e. g., auto-approve vs. route-to-approver, escalation conditions, and notifications relevant to the flow).

Annex 3**EQS Policies Implementation****1. Objective**

The EQS Policies module enables Customer to centrally create, manage, approve, publish, and communicate policies, and to track employee acknowledgment, certification, and policy status across the organization.

2. Outcome

Comprehensive list of Outcomes:

- the Policies Primary Use Case configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to create and/or upload, manage, and publish policy content and related metadata;
- Customer enabled to publish and monitor policy distribution/acknowledgment status for the Primary Use Case; and
- a structured UAT checkpoint / readiness review completed for the Policies Primary Use Case.

3. Primary Use Case Definition and Scope**3.1. Primary Use Case**

EQS Group will configure a single Primary Use Case for Policies in Customer's environment. The Policies Primary Use Case is a single end-to-end policy distribution and acknowledgment flow for one defined audience/campaign scenario (from policy publication through acknowledgment tracking and reporting) and includes configuration necessary to support that flow, as aligned during discovery/design.

Primary Use Case means:

- Best-practice baseline setup for the Policies module, including recommended foundational settings and notification configuration aligned during discovery/design.
- Folder/category structure: configuration of up to three (3) policy folders/categories to organize the Primary Use Case policy content.
- Target audience definition: configuration of one (1) target audience (e. g., one group or filter) for the Primary Use Case distribution.
- Approval workflow: configuration of one (1) standard policy approval workflow variant (where supported) for the Primary Use Case.
- Policy distribution/certification campaign: configuration of one (1) policy distribution scenario for the Primary Use Case, including acknowledgment/certification tracking and associated notifications. Where certification-by-quiz is selected by Customer, the quiz is limited to ten (10) questions for the Primary Use Case.

3.2. Policy Content, Migration, and Archiving

Customer is responsible for preparing and uploading policy content (including any historical or archived versions). EQS Group will provide guidance and best practices to support Customer in organizing and categorizing policy content for retrieval and reporting.

Annex 4

EQS Third Parties Implementation

1. Objective

The EQS Third Parties module enables Customer to implement a structured, risk-based approach to third-party management by onboarding third parties, collecting and assessing risk information, classifying risk, and monitoring third-party relationships in alignment with Customer policies and applicable requirements.

2. Outcome

Comprehensive list of Outcomes:

- the Third Parties Primary Use Case configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to import and maintain third-party data required for the Primary Use Case;
- Customer administrators enabled to manage the configured assessment/questionnaire flow for the Primary Use Case;
- Customer administrators enabled to manage the defined risk classification framework, configured risk templates, and related monitoring / mitigation actions for the Primary Use Case; and
- a structured UAT checkpoint / readiness review completed for the Third Parties Primary Use Case.

3. Primary Use Case Definition and Scope

3.1. Primary Use Case

EQS Group will configure a single Primary Use Case for Third Parties in Customer's environment. The Third Parties Primary Use Case is a single end-to-end third-party onboarding and assessment flow for one defined scenario (from third-party intake/data entry through risk assessment, required actions, and status tracking) and includes configuration necessary to support that flow, as aligned during discovery/design.

Primary Use Case means:

- Assessment configuration (best-practice baseline): configuration of the assessment model settings required for the Primary Use Case, including qualitative and quantitative scales and a bounded set of risk factors aligned during discovery/design.
- Classifications: configuration up to fifteen (15) classifications to categorize risks to support analysis and assignment logic.
- Risks: configuration of up to five (5) risk templates for the Primary Use Case, sufficient to demonstrate identification, classification, and linkage of risks to related mitigation actions.
- Questionnaires:

o One (1) standard, EQS best-practice third-party questionnaire/assessment selected from EQS's standard templates (as applicable).

o One (1) custom third-party questionnaire/assessment in the default system language, limited to twenty (20) questions. Customer will provide finalized question text, response options, scoring/weighting inputs (if applicable), and any required translations. EQS Group will configure and upload the questionnaire/assessment in up to three (3) additional customer-provided languages.

- Mitigation configuration: configuration of one mitigation template/approach sufficient to demonstrate linking identified risks to mitigation measures for the Primary Use Case.
- Demonstration profile: configuration of one (1) example third-party profile to demonstrate the end-to-end assessment workflow (intake/data entry, assessment scoring, classification, mitigation linkage, and status tracking).

3.2. Data Import and Content Readiness

Customer is responsible for preparing and importing third-party data (including required attributes and supporting documentation) needed for the Primary Use Case. EQS Group will provide guidance and best practices related to data structure and readiness to support a successful import and configuration.

Annex 5

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. Outcome

Comprehensive list of Outcomes:

- the Campaigns Primary Use Case configured and demonstrated;
- Customer administrators enabled to create, launch, and monitor a campaign for the Primary Use Case;
- Customer administrators enabled to manage campaign recipients, action items, scheduling, and related notifications for the Primary Use Case;
- Customer enabled to monitor campaign completion status and reporting for the Primary Use Case; and
- a structured UAT checkpoint / readiness review completed for the Campaigns Primary Use Case.

3. Primary Use Case Definition and Scope

3.1. Primary Use Case

EQS Group will configure a single Primary Use Case for Campaigns in Customer's environment. The Campaigns Primary 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. Where applicable, the Campaigns Primary Use Case may be used to support the Primary Use Case for EQS Approvals and/or EQS Policies.

Primary Use Case means:

- Campaign baseline setup: best-practice baseline configuration of Campaigns settings required to support the Primary 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 Primary Use Case. Pilot or test campaigns and any additional audience / recipient group setup are out of scope.
- Distribution and scheduling: configuration of one (1) campaign distribution schedule, including launch timing, due date, and reminder settings for the Primary Use Case.
- Notifications: configuration of standard campaign notification templates/settings used for campaign launch and reminder communications for the Primary Use Case.
- Reporting demonstration: demonstration of standard campaign completion tracking and reporting available for the Primary Use Case.

3.2. 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 Primary 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 6

DataSync + SSO Enablement

1. Objective

DataSync and Single Sign-On (“SSO”) enable Customer to support user provisioning, authentication, and the accurate assignment of user attributes needed for access, reporting, and operational workflows within EQS Compliance Cockpit modules. This Annex describes the limited Professional Services EQS Group will provide under Guided Premium Implementation to support Customer’s planning and implementation of DataSync and/or SSO for the purchased modules, where applicable.

2. Outcome

At completion of the Professional Services for this Annex, outcomes are:

- Customer enabled to understand supported DataSync methods, SSO prerequisites, and the recommended approach;
- DataSync and/or SSO requirements and responsibilities confirmed, including required user attributes, identity/authentication dependencies, and technical ownership; and
- a guided Q&A / troubleshooting session completed to support Customer’s DataSync and/or SSO setup and validation activities.

3. Scope**3.1. Delivery Approach (Two Workshops)**

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).

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. 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 two workshops;
- ongoing monitoring, operational support, or troubleshooting beyond the workshops / defined Guided Premium scope; or
- support for third-party vendor coordination beyond reasonable guidance during scheduled sessions.

Anhang 1

EQS Integrity Line Implementierung

1. Zielsetzung

Das EQS Integrity Line Modul bietet dem Kunden eine sichere Plattform zur Unterstützung der Abgabe von Hinweisgebermeldungen und des Fallmanagements, sodass der Kunde Meldungen entgegennehmen, Untersuchungen verwalten und Aktivitäten zur Fallauflösung in Übereinstimmung mit den Richtlinien des Kunden und den geltenden Anforderungen dokumentieren kann.

2. Ergebnis

Umfassende Liste der Ergebnisse:

- der Integrity Line Primary Use Case konfiguriert und demonstriert;
- Administratoren des Kunden befähigt, Konfigurationen zu erstellen und zu aktualisieren;
- Kunde befähigt, Fälle von der Einreichung bis zum Abschluss zu verwalten; und
- ein strukturierter UAT-Checkpoint / eine Readiness-Review für den Integrity Line Primary Use Case abgeschlossen.

3. Definition und Umfang des Primary Use Case

EQS Group konfiguriert einen einzelnen Primary Use Case für Integrity Line in der Umgebung des Kunden. Der Integrity Line Primary Use Case ist ein einziger End-to-End-Ablauf von der Meldungseinreichung bis zum Fallabschluss und umfasst die zur Unterstützung dieses Ablaufs erforderliche Konfiguration, wie während der Discovery/Design-Phase abgestimmt.

Primary Use Case bedeutet:

- EQS Best-Practice-Basiskonfiguration der Standard-Backend-Attribute und grundlegender Systemeinstellungen (nicht kundenseitig sichtbar). EQS Group demonstriert, wie diese Einstellungen während der Workshops angepasst werden können; jede weitere Erweiterung über den Primary Use Case hinaus wird vom Kunden im Rahmen der geführten Hausaufgaben abgeschlossen.
- EQS Group konfiguriert die Standard-Integrity Line Web Intake-Seite mit dem vom Kunden bereitgestellten Logo, Farben und geltenden Branding-Assets.
- Ein (1) Intake-Formular, konfiguriert mit EQS-Standardvorlagen und empfohlenen Einstellungen.
- Ein (1) Custom Intake-Formular mit bis zu zwanzig (20) Fragen. Der Kunde stellt finalisierten Fragetext und Antwortoptionen bereit.
- EQS Group konfiguriert und lädt Intake-Inhalte in bis zu fünf (5) Sprachen, unter Verwendung der vom Kunden bereitgestellten Übersetzungen. Alle Backend-Konfigurationen, einschließlich etwaiger Anpassungen, werden nur in einer (1) unterstützten Sprache implementiert.
- EQS Group konfiguriert bis zu drei (3) Routing-Szenarien basierend auf dem/den konfigurierten Intake-Formular(en) zur Unterstützung des Primary Use Case.
- EQS Group konfiguriert einen (1) Custom Case-Tab mit bis zu zehn (10) Custom-Feldern sowie die Workflow-Schritte und -Status, die für die Fallbearbeitung im Rahmen des Primary Use Case erforderlich sind.
- Drei (3) Case Screening-Eskalationsregeln zur Unterstützung der Triage und Eskalation für den Primary Use Case.
- Ordnerstrukturkonfiguration mit bis zu fünfzehn (15) Custom-Ordern in bis zu drei (3) Custom-Ordnergruppen zur Unterstützung der Fallzuweisung und Zugriffsorganisation für den Primary Use Case.

Anhang 2

EQS Approvals Implementierung

1. Zielsetzung

Das EQS Approvals-Modul ermöglicht es dem Kunden, einen strukturierten Genehmigungs-Workflow zu implementieren, indem Benutzer Genehmigungsanfragen einreichen, einem definierten Entscheidungsprozess folgen und den Lebenszyklus von Genehmigungsfällen innerhalb einer zentralisierten Anwendung verwalten können.

2. Ergebnisse

Umfassende Liste der Ergebnisse:

- der Approvals Primary Use Case konfiguriert und demonstriert;
- Kundenadministratoren in die Lage versetzt, Genehmigungsanfragen von der Einreichung einer Offenlegung bis zum Abschluss zu verwalten (genehmigen, ablehnen, zurückweisen, Aktualisierungen anfordern, stornieren);
- Kundenadministratoren in die Lage versetzt, Anfrage-/Fragebögen-Formulare und die damit verbundene Genehmigungs-Workflow-Konfiguration zu erstellen und zu aktualisieren; und
- ein strukturierter UAT-Checkpoint / eine Bereitschaftsprüfung für den Approvals Primary Use Case abgeschlossen.

3. Definition und Umfang des Primary Use Case

Die EQS Group konfiguriert einen einzelnen Primary Use Case für Approvals in der Umgebung des Kunden. Der Approvals Primary Use Case ist ein einzelner End-to-End-Genehmigungsprozess für ein Anfrage-Szenario (von der Einreichung über die Entscheidung bis zum Abschluss) und umfasst die zur Unterstützung dieses Ablaufs erforderliche Konfiguration, wie während der Discovery/Design-Phase abgestimmt.

Primary Use Case umfasst:

- Drei (3) Standard-EQS-Best-Practice-Offenlegungs-/Antragsformulare, ausgewählt aus EQS-Standardvorlagen (je nach Anwendbarkeit).
- Ein (1) individuelles Antragsformular in der Standard-Systemsprache, begrenzt auf zwanzig (20) Fragen. Der Kunde stellt fertige Fragetexte, Antwortoptionen und etwaige erforderliche Übersetzungen bereit. Die EQS Group konfiguriert und lädt das Formular in bis zu drei (3) vom Kunden bereitgestellten Zusatzsprachen hoch.
- Drei (3) konfigurierte Entscheidungspfade / Routing-Modelle für den Primary Use Case, einschließlich regelbasiertem Routing und Entscheidungsergebnissen, begrenzt auf zehn (10) Routing-Verzweigungen/Bedingungen (z. B. Auto-Genehmigung vs. Weiterleitung an Genehmiger, Eskalationsbedingungen und für den Ablauf relevante Benachrichtigungen).

Anhang 3

EQS Policies Implementierung

1. Zielsetzung

Das EQS Policies Modul ermöglicht dem Kunden, Richtlinien zentral zu erstellen, zu verwalten, zu genehmigen, zu veröffentlichen und zu kommunizieren sowie die Bestätigung, Zertifizierung und den Richtlinienstatus der Mitarbeiter im gesamten Unternehmen zu verfolgen.

2. Ergebnis

Umfassende Liste der Ergebnisse:

- der Policies Primary Use Case konfiguriert und demonstriert;
- Administratoren des Kunden befähigt, Richtlinieninhalte und zugehörige Metadaten zu erstellen und/oder hochzuladen, zu verwalten und zu veröffentlichen;
- Kunde befähigt, den Verteilungs-/Bestätigungsstatus von Richtlinien für den Primary Use Case zu veröffentlichen und zu überwachen; und
- ein strukturierter UAT-Checkpoint / eine Readiness-Review für den Policies Primary Use Case abgeschlossen.

3. Definition und Umfang des Primary Use Case

3.1. Primary Use Case

EQS Group konfiguriert einen einzelnen Primary Use Case für Policies in der Umgebung des Kunden. Der Policies Primary Use Case ist ein einziger End-to-End-Richtlinienverteilungs- und -bestätigungsablauf für ein definiertes Publikums-/Kampagnenszenario (von der Richtlinienveröffentlichung bis zur Bestätigungsverfolgung und Berichterstattung) und umfasst die zur Unterstützung dieses Ablaufs erforderliche Konfiguration, wie während der Discovery/Design-Phase abgestimmt.

Primary Use Case bedeutet:

- Best-Practice-Basiskonfiguration für das Policies Modul, einschließlich empfohlener grundlegender Einstellungen und Benachrichtigungskonfiguration, wie während der Discovery/Design-Phase abgestimmt.
- Ordner-/Kategorienstruktur: Konfiguration von bis zu drei (3) Richtlinienordnern/-kategorien zur Organisation der Primary Use Case-Richtlinieninhalte.
- Definition der Zielgruppe: Konfiguration einer (1) Zielgruppe (z. B. eine Gruppe oder ein Filter) für die Primary Use Case-Verteilung.
- Genehmigungsworkflow: Konfiguration einer (1) standardmäßigen Richtlinien genehmigungsworkflow-Variante (sofern unterstützt) für den Primary Use Case.
- Richtlinienverteilungs-/Zertifizierungskampagne: Konfiguration eines (1) Richtlinienverteilungsszenarios für den Primary Use Case, einschließlich Bestätigungs-/Zertifizierungsverfolgung und zugehöriger Benachrichtigungen. Wenn der Kunde Zertifizierung per Quiz wählt, ist das Quiz auf zehn (10) Fragen für den Primary Use Case begrenzt.

3.2. Richtlinieninhalte, Migration und Archivierung

Der Kunde ist verantwortlich für die Vorbereitung und das Hochladen von Richtlinieninhalten (einschließlich historischer oder archivierter Versionen). EQS Group stellt Anleitungen und Best Practices bereit, um den Kunden bei der Organisation und Kategorisierung von Richtlinieninhalten für Abruf und Berichterstattung zu unterstützen.

Anhang 4

EQS Third Parties Implementierung

1. Zielsetzung

Das EQS Third Parties Modul ermöglicht dem Kunden, einen strukturierten, risikobasierten Ansatz zur Verwaltung von Drittparteien zu implementieren, einschließlich Risikobewertung, Due-Diligence-Fragebögen, Klassifizierung und Berichterstattung – alles innerhalb der EQS Compliance Cockpit Plattform.

2. Ergebnis

Umfassende Liste der Ergebnisse:

- der Third Parties Primary Use Case konfiguriert und demonstriert;
- Administratoren des Kunden befähigt, drittparteienbezogene Daten, die für den Primary Use Case erforderlich sind, zu importieren und zu pflegen;
- Administratoren des Kunden befähigt, den konfigurierten Bewertungs-/Fragebogenablauf für den Primary Use Case zu verwalten;
- Administratoren des Kunden befähigt, das definierte Risikoklassifizierungsframework, konfigurierte Risikovorlagen und Maßnahmenprozesse für den Primary Use Case zu verwalten; und
- ein strukturierter UAT-Checkpoint / eine Readiness-Review für den Third Parties Primary Use Case abgeschlossen.

3. Definition und Umfang des Primary Use Case

3.1. Primary Use Case

EQS Group konfiguriert einen einzelnen Primary Use Case für Third Parties in der Umgebung des Kunden. Der Third Parties Primary Use Case ist ein einziger End-to-End-Ablauf zur Verwaltung von Drittparteien (von der Datenerfassung über die Risikobewertung und Due Diligence bis zum Abschluss) und umfasst die zur Unterstützung dieses Ablaufs erforderliche Konfiguration, wie während der Discovery/Design-Phase abgestimmt.

Primary Use Case bedeutet:

- Bewertungskonfiguration (Best-Practice-Basiskonfiguration): Konfiguration der Bewertungsmodelleinstellungen, die zur Unterstützung des Primary Use Case-Ablaufs erforderlich sind, einschließlich Bewertungstypen und Scoring-Konfiguration, wie während der Discovery/Design-Phase definiert.
- Klassifizierungen: Konfiguration von bis zu fünfzehn (15) Klassifizierungen zur Kategorisierung von Risiken zur Unterstützung der Analyse und Verwaltung im Rahmen des Primary Use Case.
- Risiken: Konfiguration von bis zu fünf (5) Risikovorlagen für den Primary Use Case, ausreichend um den End-to-End-Risikoverwaltungsablauf zu demonstrieren.
- Fragebögen:
 - o Ein (1) standardmäßiger EQS Best-Practice-Drittparteien-Fragebogen/-Bewertung, ausgewählt aus den EQS-Standardvorlagen (sofern zutreffend).
 - o Ein (1) Custom-Drittparteien-Fragebogen/-Bewertung in der Standard-Systemsprache, beschränkt auf zwanzig (20) Fragen. Der Kunde stellt finalisierten Fragetext, Antwortoptionen und etwaige erforderliche Übersetzungen bereit. EQS Group konfiguriert und lädt den Fragebogen in bis zu drei (3) zusätzlichen, vom Kunden bereitgestellten Sprachen hoch.
- Maßnahmenkonfiguration: Konfiguration einer Maßnahmenvorlage/-methode, ausreichend um den Maßnahmenprozess im Rahmen des Primary Use Case zu demonstrieren.
- Demonstrationsprofil: Konfiguration eines (1) Beispiel-Drittparteienprofils zur Demonstration des End-to-End-Primary Use Case-Ablaufs (Einreichung, Bewertung, Überprüfung, Abschluss).

3.2. Datenmigration und Inhaltsbereitschaft

Der Kunde ist verantwortlich für die Vorbereitung und den Import von Drittparteiendaten (einschließlich erforderlicher Attribute und Profilinformationen). EQS Group stellt Anleitungen und Best Practices bereit, um den Kunden bei der Organisation und Kategorisierung von Drittparteiendaten für Bewertung, Klassifizierung und Berichterstattung zu unterstützen.

Anhang 5

EQS Campaigns Implementierung

1. Zielsetzung

Das EQS Campaigns-Modul ermöglicht es dem Kunden, Compliance-Aufgaben – wie Richtlinienbestätigungen und Offenlegungs-/Fragebogenaufgaben – über einen zentralisierten Kampagnen-Workflow zu verteilen und zu überwachen, einschließlich Empfänger-Targeting, Planung, Benachrichtigungen, Abschlussverfolgung und Berichterstattung.

2. Ergebnisse

Umfassende Liste der Ergebnisse:

- der Campaigns Primary Use Case konfiguriert und demonstriert;
- Kundenadministratoren in die Lage versetzt, eine Kampagne für den Primary Use Case zu erstellen, zu starten und zu überwachen;
- Kundenadministratoren in die Lage versetzt, Kampagnenempfänger, Aufgaben, Zeitplanung und damit verbundene Benachrichtigungen für den Primary Use Case zu verwalten;
- dem Kunden ermöglicht, den Kampagnenabschlussstatus und die Berichterstattung für den Primary Use Case zu überwachen; und
- ein strukturierter UAT-Checkpoint / eine Bereitschaftsprüfung für den Campaigns Primary Use Case abgeschlossen.

3. Definition und Umfang des Primary Use Case

3.1 Primary Use Case

Die EQS Group konfiguriert einen einzelnen Primary Use Case für Campaigns in der Umgebung des Kunden. Der Campaigns Primary Use Case ist ein einzelner End-to-End-Compliance-Kampagnen-Szenario für eine definierte Zielgruppe und einen definierten Aufgabentyp – von der Kampagneneinrichtung über den Start, die Teilnahme der Empfänger, die Abschlussverfolgung bis hin zur Berichterstattung – und umfasst die zur Unterstützung dieses Ablaufs erforderliche Konfiguration, wie während der Discovery/Design-Phase abgestimmt. Soweit zutreffend, kann der Campaigns Primary Use Case zur Unterstützung des Primary Use Case für EQS Approvals und/oder EQS Policies verwendet werden.

Primary Use Case umfasst:

- Campaign baseline setup: Best-Practice-Basiskonfiguration der Campaigns-Einstellungen, die zur Unterstützung des Primary Use Case erforderlich sind, einschließlich empfohlener Grundeinstellungen, die während der Discovery/Design-Phase abgestimmt wurden.
- Action item configuration: Konfiguration eines (1) Kampagnen-Aufgaben-Szenarios, einschließlich der Unterstützung für ein (1) richtlinienbezogenes Action Item – soweit auf das erworbene Policies-Modul anwendbar – und/oder ein (1) Fragebogen-Action-Item – soweit auf das erworbene Approvals-Modul anwendbar.
- Recipient targeting: Konfiguration einer (1) Zielgruppe / Empfängergruppe für den Primary Use Case. Piloten oder Testkampagnen sowie jede zusätzliche Einrichtung von Zielgruppen / Empfängergruppen sind nicht im Leistungsumfang enthalten.
- Distribution and scheduling: Konfiguration eines (1) Kampagnenverteilungsplans, einschließlich Startzeitpunkt, Fälligkeitsdatum und Erinnerungseinstellungen für den Primary Use Case.
- Notifications: Konfiguration von Standard-Kampagnen-Benachrichtigungsvorlagen/-einstellungen für Kampagnenstart- und Erinnerungskommunikationen für den Primary Use Case.
- Reporting demonstration: Demonstration der für den Primary Use Case verfügbaren Standard-Kampagnenabschlussverfolgung und -berichterstattung.

3.2 Abhängigkeiten und Content-Bereitschaft

Der Kunde ist verantwortlich für die Vorbereitung und Pflege der Inhalte, Empfängerdaten sowie aller zugehörigen Formulare, Richtlinien, Fragebögen, Übersetzungen und Zielgruppenkriterien, die für den Campaigns Primary Use Case erforderlich sind. Sofern Campaigns zusammen mit EQS Approvals und/oder EQS Policies eingesetzt wird, müssen das entsprechende Antragsformular, der Fragebogen oder der Richtlinieninhalt verfügbar und ausreichend finalisiert sein, um die Kampagnenkonfiguration und das Testing zu unterstützen. Die EQS Group stellt Leitlinien und Best Practices für Kampagneneinrichtung, Startvorbereitung und Administration bereit.

Anhang 6

DataSync + SSO Enablement

1. Zielsetzung

DataSync und Single Sign-On ("SSO") ermöglichen dem Kunden die Unterstützung der Benutzerbereitstellung, Authentifizierung und Identity-Management-Integration zwischen dem Identitätsanbieter und den EQS Cloud Services des Kunden.

2. Ergebnis

Nach Abschluss der Professional Services für diesen Anhang sind die Ergebnisse:

- Kunde befähigt, unterstützte DataSync-Methoden, SSO-Voraussetzungen und den empfohlenen Ansatz zur Einrichtung zu verstehen;
- DataSync- und/oder SSO-Anforderungen und -Verantwortlichkeiten bestätigt, einschließlich erforderlicher Benutzerattribute, SCIM-Payload-Erwartungen (sofern zutreffend) und Eigentümerschaft; und
- eine geführte Q&A / Troubleshooting-Session abgeschlossen zur Unterstützung der kundenseitigen DataSync- und/oder SSO-Einrichtung und Validierung.

3. Umfang

3.1. Lieferansatz (zwei Workshops)

EQS Group erbringt bis zu zwei (2) strukturierte Workshops (je bis zu einer (1) Stunde) per Fernzugriff zur Unterstützung der DataSync- und/oder SSO-Bereitschaft des Kunden.

Workshop 1 – DataSync + SSO Überblick & Anforderungen – DataSync + SSO Overview & Requirements

EQS Group wird:

- unterstützte DataSync-Methoden im Rahmen dieses Anhangs überprüfen;
- SSO-Voraussetzungen und den empfohlenen Ansatz basierend auf dem Identitätsanbieter / Quellsystem und der Benutzerbereitstellungsstrategie des Kunden überprüfen;
- erforderliche Benutzerattribute, SCIM-Payload-Erwartungen (sofern zutreffend) sowie Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten bestätigen; und
- erste Fragen beantworten und nächste Schritte für die kundenseitig geführte Einrichtung bestätigen.

Workshop 2 – Q&A / Troubleshooting & Validierungsunterstützung

EQS Group wird:

- den Fortschritt und die Fragen des Kunden zur kundenseitig geführten Einrichtung überprüfen;
- Troubleshooting-Anleitungen für häufige Einstellungsprobleme bereitstellen (z. B. Attributzuordnung, Formatierung, Validierungsschritte, SSO-Konfigurationsschritte);
- Bereitschaft für die Kundenvalidierung und Cutover-Planung bestätigen (sofern zutreffend).

3.2. Unterstützte Methoden / Umfangsgrenzen

- DataSync-Support ist beschränkt auf SCIM und SFTP-basierte Flat-File-Ingestion (manuelles oder geplantes Filesharing); und
- SSO-Support ist beschränkt auf Enablement-Anleitungen, Überprüfung der Voraussetzungen, Konfigurationsvalidierungsunterstützung und Troubleshooting-Anleitungen für die kundenseitig geführte Einrichtung.

Alle zusätzlichen Methoden, Custom-Integrationen, nicht standardmäßigen Ansätze oder EQS-geführte Erstellungsaktivitäten sind nicht in diesem Anhang enthalten und können einen Change Request oder eine gesonderte schriftliche Vereinbarung erfordern.

3.3. Kundenpflichten / Abhängigkeiten

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

- Bereitstellung geeigneter IT-Ressourcen und technischer Verantwortlicher für Identity, Authentifizierung und HR-/Benutzerbereitstellung;
- Bestätigung der Quellsystem(e), des Identitätsanbieters und der Identitäts-/Authentifizierungsstrategie;
- Vorbereitung und Pflege von HR-/Benutzerdaten, einschließlich erforderlicher Attribute und zugangsbezogener Informationen;

- Abschluss der Konfiguration auf kundenseitig kontrollierten Systemen (z. B. IdP-/SSO-Plattform, HRIS, SCIM-Einrichtung, SFTP-Bereitstellung, Netzwerkzugang);
- falls der Kunde SFTP-basiertes DataSync wählt: Bereitstellung, Hosting, Absicherung und Wartung eines kundenseitig kontrollierten SFTP-Servers oder -Endpunkts;
- Durchführung von Tests und Validierung der Benutzerauthentifizierung, Bereitstellung und Attributaktualisierungen in der Umgebung des Kunden.

3.4. Ausschlüsse / Nicht enthalten

Folgendes ist nicht in diesem Anhang enthalten:

- EQS-geführte Erstellung oder Implementierung von SCIM-Konnektoren, SFTP-Pipelines, SSO-Integrationen, Custom-Skripten oder Drittanbieter-Tools;
- Bereitstellung, Hosting, Betrieb oder Verwaltung eines SFTP-Servers oder -Endpunkts für den Kunden;
- Custom Development, Datentransformationen oder bespoke Mapping-Logik über die Standardanleitung hinaus;
- vollständiges End-to-End-Integrationsprojektmanagement über die zwei Workshops hinaus;
- laufende Überwachung, operativer Support oder Troubleshooting über die Workshops / den definierten Guided Premium Umfang hinaus; oder
- Unterstützung bei der Koordination von Drittanbieterlieferanten über eine angemessene Anleitung während der geplanten Sessions hinaus.