

EQS Compliance Cockpit: Description of Services – Quick Start Implementation

This Description of Services ("DOS") applies to Customers that have purchased the Quick Start 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 Quick Start 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 EQS-led configuration of the Initial Setup, as defined in the applicable Annex(es).

Quick Start Implementation follows a self-service implementation model. EQS Group will perform the in-scope Initial Setup and provide limited guidance through the Q&A sessions included in this DOS and, where expressly stated in the applicable Annex(es), a module-specific getting started session. Customer remains responsible for completing all configuration, customization, workflow design, testing, rollout, and other implementation activities beyond the Initial Setup configuration, as well as providing required inputs and ensuring internal readiness for Go-Live.

EQS Compliance Cockpit: Leistungsbeschreibung – Quick-Start Implementierung

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

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

1. Zielsetzung

Zweck dieser DOS ist die Beschreibung der professionellen Dienstleistungen („Professional Services“), die die EQS Group dem Kunden im Rahmen des Quick Start Implementierung Pakets erbringt, einschließlich des Leistungsumfangs, des geschätzten Zeitplans und der Verantwortlichkeiten der einzelnen Parteien.

2. Projektumfang

Die EQS Group erbringt Remote-Implementierungsdienstleistungen für die vom Kunden erworbene(n) Lösung(en) durch eine von EQS geleitete Konfiguration des Initial Setup, wie in den jeweiligen Anhängen definiert.

Die Quick Start Implementierung folgt einem Self-Service-Implementierungsmodell. Die EQS Group führt das im Leistungsumfang enthaltene Initial Setup durch und bietet im Rahmen der in dieser DOS enthaltenen Q&A-Sessions sowie, sofern in den jeweiligen Anhängen ausdrücklich angegeben, einer modulspezifischen Getting-Started-Session, begrenzte Unterstützung. Der Kunde bleibt verantwortlich für die Durchführung aller Konfigurations-, Anpassungs-, Workflow-Design-, Test-, Rollout- und sonstigen Implementierungsaktivitäten über das Initial Setup hinaus sowie für die Bereitstellung erforderlicher Eingaben und die Sicherstellung der internen Bereitschaft für den Go-Live.

The timeline for completion of the Professional Services will vary based on Customer responsiveness and the modules being implemented, but is typically 2–4 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.

Der Zeitplan für die Fertigstellung der Professional Services variiert je nach Reaktionsfähigkeit des Kunden und den zu implementierenden Modulen, beträgt aber in der Regel 2–4 Wochen pro Modul ab dem Kickoff-Datum. Die EQS Group wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Anfragen nach beschleunigten Zeitplänen zu berücksichtigen; die EQS Group übernimmt jedoch keine Garantie für die Unterstützung eines beschleunigten Zeitplans.

The Professional Services include the following in-scope activities:

Die Professional Services umfassen die folgenden Aktivitäten im Leistungsumfang:

2.1. Kickoff

A kickoff email will be sent out to Customer with access to the online form configurator to collect Customer's information.

2.1. Kickoff

An den Kunden wird eine Kickoff-E-Mail mit Zugang zum Online-Formular-Konfigurator zur Erfassung der Kundeninformationen versandt.

2.2. Configuration

EQS will provide the Initial Setup of the purchased module(s).

2.2. Konfiguration

EQS stellt das Initial Setup der erworbenen Module bereit.

2.3. Go-Live & Post-Support

Once the Initial Setup configuration is completed, EQS will activate the environment and provide the Customer with access. EQS will introduce the Customer to the Support Center upon delivery of the configured system.

2.3. Go-Live & Post-Support

Nach Abschluss der Initial Setup Konfiguration wird EQS die Umgebung aktivieren und dem Kunden Zugang gewähren. EQS wird den Kunden beim Support Center nach der Übergabe des konfigurierten Systems einführen.

2.4. Self-Learning & Q&A

EQS Group will provide full access to documentation, guides, and video tutorials. Customer may schedule up to three (3) one-hour Q&A sessions per module to address technical and configuration-related questions within the scope of this DOS. Each Q&A session must be used as a single one (1) hour session and may not be split into multiple shorter sessions. Where expressly included in the applicable Annex(es), EQS Group will also provide one (1) module-specific getting started session covering key configuration considerations and administration best practices for Customer's initial use of the applicable module.

2.4. Self-Learning & Q&A

Die EQS Group stellt vollständigen Zugang zu Dokumentation, Leitfäden und Video-Tutorials bereit. Der Kunde kann bis zu drei (3) einstündige Q&A-Sessions pro Modul planen, um technische und konfigurationsbezogene Fragen im Rahmen dieser DOS zu klären. Jede Q&A-Session muss als einzelne einstündige (1) Session genutzt werden und darf nicht in mehrere kürzere Sessions aufgeteilt werden. Sofern in den jeweiligen Anhängen ausdrücklich enthalten, stellt die EQS Group auch eine (1) modulspezifische Getting-Started-Session bereit, die wesentliche Konfigurationsaspekte und bewährte Verwaltungspraktiken für die erste Nutzung des jeweiligen Moduls durch den Kunden abdeckt.

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.

3. Aktivitäten und Ergebnisse

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

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.

beschrieben, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.

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

RACI-Definitionen

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

- **R – Responsible (Durchführungsverantwortung):** Partei, die die Aktivität oder das Liefsergebnis ausführt.
- **A – Accountable (Gesamtverantwortung):** Partei mit Genehmigungs-/Freigabebefugnis und Gesamtverantwortung für die Fertigstellung.
- **C – Consulted (Konsultiert):** Partei, die Beiträge leistet oder an Entscheidungen mitwirkt.
- **I – Informed (Informiert):** Partei, die über Fortschritte oder Entscheidungen informiert wird.

Roles and Responsibilities (RACI)

Rollen und Verantwortlichkeiten (RACI)

Phase	Activity/Deliverable	EQS Group	Customer
Project Kickoff			
Discovery	Kickoff	R	C
Core enablement			
Support	Access to documentation, guides, and tutorials	R	I
Support	Q&A sessions (if scheduled)	R	C
Module Implementation			
Configure	Baseline System Configuration	R	A/C
Configure	Additional configuration (Customer-led; EQS available for clarification via Q&A)	C	R/A
SSO (if applicable)			
Configure	Provide Requirements & Prerequisites	R	R/A
Configure	SSO setup / configuration (Customer-led; EQS available for clarification and troubleshooting only via the Quick Start Q&A)	C	R/A
Go-Live & Closeout			
Go Live	Project Closeout, Handoff to Support	R	C
Phase	Aktivität/Lieferergebnis	EQS Group	Customer
Projekt-Kickoff			
Analyse	Kick-off	R	C
Grundlegende Befähigung			
Support	Zugang zu Dokumentation, Leitfäden und Tutorials	R	I
Support	Q&A-Sessions (falls geplant)	R	C
Modul-Implementierung			
Konfiguration	Baseline System Configuration	R	A/C
Konfiguration	Zusätzliche Konfiguration (durch den Kunden; EQS für Klärungen über Q&A verfügbar)	C	R/A
SSO (falls zutreffend)			

Konfiguration	Anforderungen und Voraussetzungen bereitstellen	R	R/A
Konfiguration	SSO-Einrichtung / -Konfiguration (durch den Kunden; EQS nur für Klärungen und Fehlerbehebung über die Quick Start Q&A verfügbar)	C	R/A
Go-Live & Abschluss			
Go Live	Projektabschluss, Übergabe an Support	R	C

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, timely completion of prerequisites, and completion of Customer-led configuration activities. As a central requirement under this DOS, Customer shall:

4.1. 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;

4.2. review user guides, webinars, and other training materials made available via the support portal prior to Q&A sessions or module-specific getting started session included in the applicable Annex(es);

4.3. schedule, attend, and actively participate in all sessions, and complete prerequisites and follow-up actions where identified;

4.4. complete Customer-led configuration activities in Customer's environment, including configuration and content outside of the Initial Setup configured by EQS Group, as defined in this DOS and the applicable Annex(es);

4.5. manage rollout activities for Customer's organization, including change management and training of Customer's end users;

4.6. 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;

4.7. provide any required translations and localized content, where applicable (unless otherwise expressly included in the applicable Annex(es));

4.8. permit or procure that EQS Group shall have access to Customer's premises (if

4. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, mit der EQS Group uneingeschränkt und in gutem Glauben zusammenzuarbeiten, insbesondere im Hinblick auf die zwischen den Parteien vereinbarten Fristen und Bedingungen. Die erfolgreiche Erbringung der Professional Services hängt von der aktiven Mitwirkung des Kunden, der rechtzeitigen Erfüllung von Voraussetzungen und der Durchführung kundenseitig geleiteter Konfigurationsaktivitäten ab. Als zentrale Anforderung im Rahmen dieser DOS hat der Kunde:

4.1. alle Informationen, Anforderungen und Eingaben bereitzustellen, die vernünftigerweise erforderlich sind, damit die EQS Group die für die Erbringung der Professional Services notwendigen Kenntnisse besitzt, in von der EQS Group festgelegten Format und innerhalb der vereinbarten Fristen;

4.2. Benutzerhandbücher, Webinare und sonstige Schulungsmaterialien, die über das Support-Portal bereitgestellt werden, vor Q&A-Sessions oder modulspezifischen Getting-Started-Sessions gemäß den jeweiligen Anhängen zu lesen;

4.3. alle Sessions zu planen, daran teilzunehmen und aktiv mitzuwirken sowie Voraussetzungen und Nachbereitungsmaßnahmen, sofern identifiziert, zu erfüllen;

4.4. kundenseitig geleitete Konfigurationsaktivitäten in der Umgebung des Kunden durchzuführen, einschließlich Konfiguration und Inhalte außerhalb des von der EQS Group konfigurierten Initial Setup, wie in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen definiert;

4.5. Rollout-Aktivitäten für die Organisation des Kunden zu verwalten, einschließlich Change-Management und Schulung der Endnutzer des Kunden;

4.6. alle Entscheidungen, Genehmigungen und Freigaben, die vernünftigerweise erforderlich sind, um eine effiziente Erbringung der Professional Services gemäß dem vereinbarten Zeitplan sicherzustellen, zu treffen (und zeitnah zu kommunizieren);

4.7. alle erforderlichen Übersetzungen und lokalisierten Inhalte bereitzustellen, sofern zutreffend (sofern nicht ausdrücklich anders in den jeweiligen Anhängen enthalten);

4.8. der EQS Group Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden (falls zutreffend) zu gestatten oder zu

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

- 4.9. 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. Change Request Process

- 5.1. At any time during performance of the Professional Services, Customer may request, or EQS Group may recommend, a change to the scope, deliverables, timeline, assumptions, responsibilities, or other terms of this DOS (each, a "Change Request"). Such Change Request shall follow the procedure set out below:
- 5.2. The requesting party will submit the Change Request in writing to the other party, describing the requested change in reasonable detail.
- 5.3. The other party will assess the Change Request and provide a written impact assessment, which may include adjustments to scope, timeline, and/or fees.
- 5.4. 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.
- 5.5. Unless and until a Change Request is executed, EQS Group will continue to perform the Professional Services in accordance with this DOS.

6. Acceptance Procedure

- 6.1. The Professional Services will be deemed complete when EQS Group has:
 - (i) provisioned Customer's environment;
 - (ii) completed the Initial Setup configuration for the purchased module(s) as defined in this DOS and the applicable Annex(es);
 - (iii) provided access

verschaffen und die notwendigen Informationen und Dokumentationen sowie den Zugang zu Systemen, Computereinrichtungen und/oder Testinstanzen der zu integrierenden Systeme bereitzustellen; und

- 4.9. wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen zu unternehmen, um die EQS Group in jeder anderen vernünftigerweise erforderlichen Weise bei der Erbringung der Professional Services zu unterstützen.

Nichterfüllung von Pflichten

Sollte der Kunde diese Verpflichtungen nicht in angemessener Zeit oder Qualität erfüllen, haftet die EQS Group nicht für etwaige daraus resultierende Verzögerungen, Nacharbeiten oder Kosten im Zusammenhang mit den betroffenen Professional Services. Wartezeiten der Implementierungsmanager der EQS Group, die dadurch entstehen, dass der Kunde seinen Pflichten aus dieser DOS nicht nachkommt, werden dem Kunden auf Basis der Standardstundensätze der EQS Group in Rechnung gestellt. Die EQS Group ist berechtigt, ihre Implementierungsmanager anderen Kunden zuzuweisen, wenn es zu erheblichen Verzögerungen auf Seiten des Kunden kommt.

5. Change-Request-Prozess

- 5.1. Jederzeit während der Erbringung der Professional Services kann der Kunde eine Änderung des Leistungsumfangs, der Lieferergebnisse, des Zeitplans, der Annahmen, der Verantwortlichkeiten oder sonstiger Bedingungen dieser DOS beantragen oder die EQS Group eine solche empfehlen (jeweils ein „Change Request“). Ein solcher Change Request folgt dem nachstehend beschriebenen Verfahren:
- 5.2. Die antragstellende Partei übermittelt den Change Request in schriftlicher Form an die andere Partei und beschreibt die beantragte Änderung in angemessener Ausführlichkeit.
- 5.3. Die andere Partei bewertet den Change Request und stellt eine schriftliche Folgenabschätzung zur Verfügung, die Anpassungen des Leistungsumfangs, des Zeitplans und/oder der Vergütung umfassen kann.
- 5.4. Die EQS Group ist nicht verpflichtet, mit einem Change Request verbundene Arbeiten durchzuführen, bevor und sofern die Parteien dem Change Request nicht schriftlich zugestimmt haben.
- 5.5. Solange und soweit ein Change Request nicht unterzeichnet ist, erbringt die EQS Group die Professional Services weiterhin gemäß dieser DOS.

6. Abnahmeverfahren

- 6.1. Die Professional Services gelten als abgeschlossen, wenn die EQS Group: (i) die Umgebung des Kunden bereitgestellt hat; (ii) die Initial Setup Konfiguration für die erworbenen Module gemäß dieser DOS und den jeweiligen Anhängen abgeschlossen hat; (iii) Zugang zu den im

to the applicable self-learning materials included in the Professional Services; and (iv) introduced Customer to the EQS Support Center and provided any module-specific getting started session expressly included in the applicable Annex(es), as well as instructions for scheduling the available Q&A sessions.

6.2. Customer acceptance will be deemed to have occurred upon the earliest of: (i) Customer's written confirmation that the deliverables described above are complete; (ii) Customer's Go-Live or production use of the platform or (iii) ten (10) business days after EQS Group's written notice that the above items 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).

6.3. For clarity, the Professional Services do not include configuration, implementation, or customization of the platform beyond the Initial Setup expressly described in this DOS and the applicable Annex(es). Platform status, completeness, or suitability for Customer's intended use beyond that scope will not delay or condition acceptance.

7. Assumptions

The scope of the Professional Services provided under this DOS and 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 the price and will be addressed through the Change Request process.

7.1. 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.

Rahmen der Professional Services enthaltenen anwendbaren Self-Learning-Materialien bereitgestellt hat; und (iv) den Kunden beim EQS Support Center eingeführt und die ausdrücklich in den jeweiligen Anhängen enthaltene modulspezifische Getting-Started-Session sowie Anweisungen zur Buchung der verfügbaren Q&A-Sessions bereitgestellt hat.

6.2. Die Abnahme durch den Kunden gilt als erfolgt mit dem früheren der folgenden Zeitpunkte: (i) schriftliche Bestätigung durch den Kunden, dass die oben beschriebenen Lieferergebnisse abgeschlossen sind; (ii) Go-Live oder Produktiveinsatz der Plattform durch den Kunden; oder (iii) zehn (10) Werktagen nach der schriftlichen Mitteilung der EQS Group, dass die oben genannten Punkte abgeschlossen sind, sofern der Kunde keine schriftliche Mitteilung übermittelt, die eine wesentliche Nichtkonformität mit dem in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen ausdrücklich definierten Leistungsumfang beschreibt.

6.3. Zur Klarstellung: Die Professional Services umfassen keine Konfiguration, Implementierung oder Anpassung der Plattform über das in dieser DOS und den jeweiligen Anhängen ausdrücklich beschriebene Initial Setup hinaus. Plattformstatus, -vollständigkeit oder -eignung für den beabsichtigten Einsatz des Kunden über diesen Umfang hinaus verzögern oder bedingen die Abnahme nicht.

7. Annahmen

Der Umfang der im Rahmen dieser DOS erbrachten Professional Services und die zugehörige Festpreisvereinbarung unterliegen den nachstehenden Annahmen (die „Annahmen“). Abweichungen von diesen Annahmen führen zu Änderungen des Zeitplans, des Leistungsumfangs und/oder zu Preiserhöhungen und werden über den Change-Request-Prozess gehandhabt.

7.1. Compliance- und Konfigurationsentscheidungen. Die Abstimmung von Konfiguration und Prozess-Workflows mit anwendbaren Gesetzen, Vorschriften und/oder Kundenpolicies liegt in der Verantwortung des Kunden. Konfigurationsentscheidungen und Genehmigungen sind Aufgabe des Kunden. Die von der EQS Group bereitgestellten Professional Services, Materialien oder Informationen sind nicht als Rechtsberatung gedacht und sollten auch nicht als solche verstanden werden; sie garantieren keine Einhaltung geltender Gesetze und Vorschriften.

- 7.2. **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.
- 7.3. **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.
- 7.4. **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).
- 7.5. **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.
- 7.6. **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.
- 7.7. **Support after services.** Upon completion of the Professional Services outlined in this DOS, EQS Group will transition Customer to EQS Group Support. Ongoing support services are outside the scope of this DOS.
- 7.8. **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

7.2. Umfangskontrolle und Change-Management. Der Kunde und die EQS Group werden eng zusammenarbeiten, um die Ausrichtung auf den in dieser DOS festgelegten Leistungsumfang aufrechtzuerhalten. Änderungen des Leistungsumfangs werden über den Change-Request-Prozess gehandhabt. Verzögerungen oder Abweichungen, die durch Handlungen oder Unterlassungen im angemessenen Einflussbereich des Kunden verursacht werden, können zu einer Neuzuweisung von Ressourcen, Auswirkungen auf den Zeitplan und/oder zusätzlichen Kosten führen.

7.3. Aussetzungen. Wenn der Kunde die Professional Services aus irgendeinem Grund aussetzt, stehen möglicherweise nicht dieselben EQS Group-Mitarbeiter zur Verfügung, wenn der Kunde bereit ist, die Arbeiten wieder aufzunehmen. Die Professional Services sind für eine kontinuierliche Durchführung vorgesehen; längere Unterbrechungen können eine Neuplanung erfordern und sich auf die Verfügbarkeit und den Zeitplan auswirken.

7.4. Nicht im Leistungsumfang enthaltene Arbeiten. Der Leistungsumfang dieser DOS schließt Professional Services oder Aktivitäten aus, die hierin oder in den jeweiligen Anhängen nicht ausdrücklich festgelegt sind.

7.5. Testbeschränkungen. Lasttests, Stresstests, Penetrationstests und Volumentests sind nicht als Teil dieser DOS geplant und sind in den Umgebungen des Kunden, die die Cloud Services hosten, nicht zulässig. Derartige Tests müssen in einer dafür vorgesehenen Testumgebung und auf der Grundlage einer gegenseitigen schriftlichen Vereinbarung der Parteien durchgeführt werden.

7.6. Reisekosten. Die Festgebühr für Professional Services beinhaltet keine Reisekosten. Erforderliche Vor-Ort-Reisen werden im Voraus gegenseitig vereinbart und dem Kunden in Rechnung gestellt.

7.7. Support nach Abschluss der Dienstleistungen. Nach Abschluss der in dieser DOS beschriebenen Professional Services übergibt die EQS Group den Kunden an den EQS Group Support. Laufende Supportleistungen liegen außerhalb des Geltungsbereichs dieser DOS.

7.8. Sandbox / Umgebungsreplikation. Wenn der Kunde eine Sandbox-Umgebung erworben hat, liegt die Neuerstellung oder Vervielfältigung der Konfiguration oder die Migration von Daten zwischen Sandbox und Produktivumgebung in der Verantwortung

expressly included in this DOS or the applicable Annex(es).

- 7.9. **Customer inputs.** Customer will provide all required information, content, and inputs in EQS Group's specified format and within agreed timelines.
- 7.10. **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.
- 7.11. **Historical data.** Migration of historical data into EQS Group Cloud Services is not included unless otherwise expressly included in an applicable Annex.
- 7.12. **Integrations.** Support for integrations with third-party systems is not included unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement.
- 7.13. **Data Sync / user provisioning.** Support for automated user provisioning or HR data integration via Data Sync is not included unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement. Unless such support is expressly included, Customer is responsible for user provisioning, including manual user creation and/or use of the Bulk User Import tool, as applicable.
- 7.14. **Single Sign-On (SSO).** If Customer elects to implement Single Sign-On ("SSO"), Customer is responsible for its identity provider configuration and for providing appropriate IT resources for the setup process. EQS Group will provide guidance only within standard SSO configuration capabilities, unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement.
- 7.15. **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.

des Kunden, sofern nicht ausdrücklich anders in dieser DOS oder den jeweiligen Anhängen festgelegt.

7.9. Kundeneingaben. Der Kunde stellt alle erforderlichen Informationen, Inhalte und Eingaben im von der EQS Group festgelegten Format und innerhalb vereinbarter Fristen bereit.

7.10. Übersetzungen. Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung, Konfiguration und das Laden aller erforderlichen Übersetzungen und lokalisierten Inhalte, sofern nicht ausdrücklich anders in einem anwendbaren Anhang oder einer separaten schriftlichen Vereinbarung festgelegt.

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

7.12. Integrationen. Unterstützung für Integrationen mit Drittanbietersystemen ist nicht enthalten, sofern nicht ausdrücklich anders in einem anwendbaren Anhang oder einer separaten schriftlichen Vereinbarung festgelegt.

7.13. DataSync / Benutzer-Provisioning. Unterstützung für automatisiertes Benutzer-Provisioning oder HR-Datenintegration über DataSync ist nicht enthalten, sofern nicht ausdrücklich anders in einem anwendbaren Anhang oder einer separaten schriftlichen Vereinbarung festgelegt. Sofern diese Unterstützung nicht ausdrücklich enthalten ist, ist der Kunde für das Benutzer-Provisioning verantwortlich, einschließlich manueller Benutzererstellung und/oder Verwendung des Bulk User Import-Tools, sofern anwendbar.

7.14. Single Sign-On (SSO). Wenn der Kunde sich für die Implementierung von Single Sign-On („SSO“) entscheidet, ist er für die Konfiguration seines Identity Providers und für die Bereitstellung geeigneter IT-Ressourcen für den Einrichtungsprozess verantwortlich. Die EQS Group bietet Unterstützung ausschließlich im Rahmen der Standard-SSO-Konfigurationsmöglichkeiten, sofern nicht ausdrücklich anders in einem anwendbaren Anhang oder einer separaten schriftlichen Vereinbarung festgelegt.

7.15. Umgebung für die Leistungserbringung. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, werden Professional Services in der Produktivumgebung des Kunden erbracht. Der Kunde ist dafür verantwortlich, der EQS Group den angemessenen Zugang und die

7.16. 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.

8. Term

The Professional Services described herein expire three (3) 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.

9. Payment Terms

- 9.2. 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.
- 9.3. 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.

erforderlichen Genehmigungen zur Erbringung der Professional Services zu gewähren.

7.16. Individuelle Entwicklung und Reporting.

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

8. Laufzeit

Die in dieser DOS beschriebenen Professional Services verfallen drei (3) Monate nach dem im Vertrag festgelegten Startdatum („DOS-Laufzeit“). Wenn das Abonnement des Kunden für die jeweiligen Cloud Services vor Ablauf der DOS-Laufzeit endet oder gekündigt wird, endet diese DOS automatisch und die EQS Group ist nicht mehr verpflichtet, die hierin beschriebenen Professional Services zu erbringen. Rückerstattungen werden nicht gewährt.

9. Zahlungsbedingungen

- 9.1. Alle in dieser DOS aufgeführten Professional Services werden auf Basis einer Festgebühr gemäß dem Vertrag erbracht („Gesamtpreis“), zuzüglich Reise- und Spesenabrechnungen.
- 9.2. Die Gebühren werden im Voraus bei Unterzeichnung des Vertrags in Rechnung gestellt und sind netto innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen ab dem Rechnungsdatum der 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. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Integrity Line module in Customer's environment with an Initial Setup configuration generated based on Customer inputs submitted through the online form configurator and incorporating EQS standard system defaults and best-practice settings. The Initial Setup configuration is intended to provide a functional starting environment from which Customer administrators can further configure and tailor the solution to their organizational requirements.

Initial Setup means:

- EQS standard system baseline configuration of backend attributes and foundational system settings required to use the module.
- A standard EQS Integrity Line landing page structure with default system layout. Customer branding elements such as logos or colors may be applied by Customer using online form configurator.
- Access to EQS documentation, knowledge base articles, and training materials to support Customer configuration activities.

Any additional configuration, workflow design, intake form creation, escalation rules, folder structures, or other customization activities will be completed by Customer as part of its self-directed implementation.

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. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Approvals module in Customer's environment with an Initial Setup configuration generated based on Customer inputs submitted through the online form configurator and incorporating EQS standard system defaults and best-practice settings. The Initial Setup configuration is intended to provide a functional starting environment from which Customer administrators can further configure and tailor the solution to their organizational requirements.

Initial Setup means:

- EQS standard system baseline configuration of backend attributes and foundational system settings required to use the module.
- Three (3) standard, EQS best-practice disclosure/request form selected from EQS's standard templates, as applicable.
- One (1) getting started session covering key configuration considerations and administration best practices for Customer's initial use of the module.
- Access to EQS documentation, knowledge base articles, and training materials to support Customer configuration activities.

Any additional configuration, workflow design, intake form creation, or other customization activities will be completed by Customer as part of its self-directed implementation.

Annex 3

EQS Policies Implementation

1. Objective

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

2. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Policies module in Customer's environment with an Initial Setup configuration generated based on Customer inputs submitted through the online form configurator and incorporating EQS standard system defaults and best-practice settings. The Initial Setup configuration is intended to provide a functional starting environment from which Customer administrators can further configure and tailor the solution to their organizational requirements.

Initial Setup means:

- EQS standard system baseline configuration of backend attributes and foundational system settings required to use the module.
- Access to EQS documentation, knowledge base articles, and training materials to support Customer configuration activities.

Any additional configuration, workflow design, or other customization activities will be completed by Customer as part of its self-directed implementation.

2.1. Policy Content, Migration and Archiving

Customer is responsible for preparing and uploading policy content (including any historical or archived versions). If requested, EQS Group will provide guidance and best practices to support Customer in organizing and categorizing policy content for retrieval and reporting during the Q&A sessions.

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. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Third Parties module in Customer's environment with an Initial Setup configuration incorporating EQS standard system defaults and best-practice settings. The Initial Setup configuration is intended to provide a functional starting environment from which Customer administrators can further configure and tailor the solution to their organizational requirements.

Initial Setup means:

- EQS standard system baseline configuration of backend attributes and foundational system settings required to use the module.
- Assessment configuration (best-practice baseline): standard system baseline includes predefined assessment model settings.
- EQS best-practice standard questionnaire forms.
- One (1) getting started session covering key configuration considerations and administration best practices for Customer's initial use of the module.
- Access to EQS documentation, knowledge base articles, and training materials to support Customer configuration activities.

Any additional configuration, classifications, risks, mitigations, intake form creation, or other customization activities will be completed by Customer as part of its self-directed implementation.

2.1. Data Import and Content Readiness

Customer is responsible for preparing and importing third-party data (including required attributes and supporting documentation) needed for its implementation and use of the module. EQS Group will provide guidance and best practices related to data structure and readiness during the available Q&A sessions, if Customer requires support.

2.2. 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.

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. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Campaigns module in Customer's environment with an Initial Setup configuration incorporating EQS standard system defaults and best-practice settings. The Initial Setup configuration is intended to provide a functional starting environment from which Customer administrators can further configure and tailor the solution to their organizational requirements.

Initial Setup means:

- Campaign standard baseline setup: best-practice baseline configuration of Campaigns settings.

Any additional configuration, or other customization activities will be completed by Customer as part of its self-directed implementation.

2.1. 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. EQS Group will provide guidance and best practices, related to campaign setup, launch readiness, and administration through the provided documentation, self-learning materials, and the three (3) one-hour Q&A sessions included in this DOS.

Annex 1

EQS Integrity Line Implementierung

1. Zielsetzung

Das EQS Integrity Line Modul stellt dem Kunden eine sichere Plattform zur Unterstützung der Hinweisgeberaufnahme und des Fallmanagements zur Verfügung und ermöglicht es dem Kunden, Meldungen entgegenzunehmen, Untersuchungen zu verwalten und Fallabschlussaktivitäten im Einklang mit den Richtlinien des Kunden und den geltenden Anforderungen zu dokumentieren.

2. Initial Setup – Definition und Umfang

Die EQS Group stellt das EQS Integrity Line Modul in der Umgebung des Kunden mit einer Initial Setup Konfiguration bereit, die auf der Grundlage der vom Kunden über den Online-Formular-Konfigurator übermittelten Eingaben erstellt wird und die Standard-Systemvorgaben und Best-Practice-Einstellungen von EQS einbezieht. Das Initial Setup soll eine funktionsfähige Ausgangsumgebung bereitstellen, von der aus Kundenadministratoren die Lösung weiter konfigurieren und auf ihre organisatorischen Anforderungen abstimmen können.

Initial Setup bedeutet:

- EQS-Standard-System-Basiskonfiguration von Backend-Attributen und grundlegenden Systemeinstellungen, die zur Nutzung des Moduls erforderlich sind.
- Eine Standard-EQS Integrity Line Landing-page-Struktur mit Standard-Systemlayout. Kunden-Branding-Elemente wie Logos oder Farben können vom Kunden über den Online-Formular-Konfigurator eingebracht werden.
- Zugang zu EQS-Dokumentation, Knowledge-Base-Artikeln und Schulungsmaterialien zur Unterstützung der Konfigurationsaktivitäten des Kunden.

Alle weiteren Konfigurations-, Workflow-Design-, Intake-Form-Erstellungs-, Eskalationsregeln-, Ordnerstruktur- oder sonstigen Anpassungsaktivitäten werden vom Kunden im Rahmen seiner eigenverantwortlichen Implementierung durchgeführt.

Annex 2

EQS Approvals Implementierung

1. Zielsetzung

Das EQS Approvals Modul ermöglicht es dem Kunden, einen strukturierten Genehmigungsworkflow zu implementieren, indem Benutzer Genehmigungsanfragen einreichen, einem definierten Entscheidungsprozess folgen und den Lebenszyklus von Genehmigungsfällen in einer zentralen Anwendung verwalten können.

2. Initial Setup – Definition und Umfang

Die EQS Group stellt das EQS Approvals Modul in der Umgebung des Kunden mit einer Initial Setup Konfiguration bereit, die auf der Grundlage der vom Kunden über den Online-Formular-Konfigurator übermittelten Eingaben erstellt wird und die Standard-Systemvorgaben und Best-Practice-Einstellungen von EQS einbezieht. Das Initial Setup soll eine funktionsfähige Ausgangsumgebung bereitstellen, von der aus Kundenadministratoren die Lösung weiter konfigurieren und auf ihre organisatorischen Anforderungen abstimmen können.

Initial Setup bedeutet:

- EQS-Standard-System-Basiskonfiguration von Backend-Attributen und grundlegenden Systemeinstellungen, die zur Nutzung des Moduls erforderlich sind.
- Drei (3) standard EQS-Best-Practice-Offenlegungs-/Antragsformulare aus den EQS-Standardvorlagen, soweit zutreffend.
- Eine (1) Getting-Started-Session mit wesentlichen Konfigurationsaspekten und bewährten Verwaltungspraktiken für die erste Nutzung des Moduls durch den Kunden.
- Zugang zu EQS-Dokumentation, Knowledge-Base-Artikeln und Schulungsmaterialien zur Unterstützung der Konfigurationsaktivitäten des Kunden.

Alle weiteren Konfigurations-, Workflow-Design-, Intake-Form-Erstellungs- oder sonstigen Anpassungsaktivitäten werden vom Kunden im Rahmen seiner eigenverantwortlichen Implementierung durchgeführt.

Annex 3

EQS Policies Implementierung

1. Zielsetzung

Das EQS Policies Modul ermöglicht es dem Kunden, Richtlinien zentral zu verwalten, zu veröffentlichen und zu kommunizieren sowie die Mitarbeiterbestätigung und den Richtlinienstatus in der gesamten Organisation zu verfolgen.

2. Initial Setup – Definition und Umfang

Die EQS Group stellt das EQS Policies Modul in der Umgebung des Kunden mit einer Initial Setup Konfiguration bereit, die auf der Grundlage der vom Kunden über den Online-Formular-Konfigurator übermittelten Eingaben erstellt wird und die Standard-Systemvorgaben und Best-Practice-Einstellungen von EQS einbezieht. Das Initial Setup soll eine funktionsfähige Ausgangsumgebung bereitstellen, von der aus Kundenadministratoren die Lösung weiter konfigurieren und auf ihre organisatorischen Anforderungen abstimmen können.

Initial Setup bedeutet:

- EQS-Standard-System-Basiskonfiguration von Backend-Attributen und grundlegenden Systemeinstellungen, die zur Nutzung des Moduls erforderlich sind.
- Zugang zu EQS-Dokumentation, Knowledge-Base-Artikeln und Schulungsmaterialien zur Unterstützung der Konfigurationsaktivitäten des Kunden.

Alle weiteren Konfigurations-, Workflow-Design- oder sonstigen Anpassungsaktivitäten werden vom Kunden im Rahmen seiner eigenverantwortlichen Implementierung durchgeführt.

2.1. Richtlinieninhalte, Migration und Archivierung

Der Kunde ist verantwortlich für die Vorbereitung und das Hochladen von Richtlinieninhalten (einschließlich historischer oder archivierter Versionen). Auf Anfrage stellt die EQS Group Leitlinien und Best Practices bereit, um den Kunden bei der Organisation und Kategorisierung von Richtlinieninhalten für Abruf und Reporting während der Q&A-Sessions zu unterstützen.

Annex 4

EQS Third Parties Implementierung

1. Zielsetzung

Das EQS Third Parties Modul ermöglicht es dem Kunden, einen strukturierten, risikobasierten Ansatz für das Drittanbieter-Management umzusetzen, indem Drittparteien onboardet, Risikoinformationen erfasst und bewertet, Risiken klassifiziert und Drittparteienbeziehungen im Einklang mit den Richtlinien des Kunden und den geltenden Anforderungen überwacht werden.

2. Initial Setup – Definition und Umfang

Die EQS Group stellt das EQS Third Parties Modul in der Umgebung des Kunden mit einer Initial Setup Konfiguration bereit, die die Standard-Systemvorgaben und Best-Practice-Einstellungen von EQS einbezieht. Das Initial Setup soll eine funktionsfähige Ausgangsumgebung bereitstellen, von der aus Kundenadministratoren die Lösung weiter konfigurieren und auf ihre organisatorischen Anforderungen abstimmen können.

Initial Setup bedeutet:

- EQS-Standard-System-Basiskonfiguration von Backend-Attributen und grundlegenden Systemeinstellungen, die zur Nutzung des Moduls erforderlich sind.
- Assessment-Konfiguration (Best-Practice-Baseline): Standard-System-Baseline enthält vordefinierte Assessment-Modelleinstellungen.
- EQS-Best-Practice-Standard-Fragebögen.
- Eine (1) Getting-Started-Session mit wesentlichen Konfigurationsaspekten und bewährten Verwaltungspraktiken für die erste Nutzung des Moduls durch den Kunden.
- Zugang zu EQS-Dokumentation, Knowledge-Base-Artikeln und Schulungsmaterialien zur Unterstützung der Konfigurationsaktivitäten des Kunden.

Alle weiteren Konfigurations-, Klassifizierungs-, Risiko-, Minderungs-, Intake-Form-Erstellungs- oder sonstigen Anpassungsaktivitäten werden vom Kunden im Rahmen seiner eigenverantwortlichen Implementierung durchgeführt.

2.1. Datenimport und Inhaltsbereitschaft

Der Kunde ist verantwortlich für die Vorbereitung und den Import von Drittanbieterdaten (einschließlich erforderlicher Attribute und zugehöriger Dokumentation), die für die Implementierung und Nutzung des Moduls benötigt werden. Die EQS Group stellt Leitlinien und Best Practices zur Datenstruktur und -bereitschaft während der verfügbaren Q&A-Sessions bereit, sofern der Kunde Unterstützung benötigt.

2.2. Optionales Add-on: Screening

Die Aktivierung von Screening, sofern erworben, kann nach Abschluss der Basiskonfiguration von Third Parties durchgeführt werden und ist nicht enthalten, sofern nicht ausdrücklich erworben und über einen Add-on-Anhang oder Change Request einbezogen.

Annex 5

EQS Campaigns Implementierung

1. Zielsetzung

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

2. Initial Setup – Definition und Umfang

Die EQS Group stellt das EQS Campaigns Modul in der Umgebung des Kunden mit einer Initial Setup Konfiguration bereit, die die Standard-Systemvorgaben und Best-Practice-Einstellungen von EQS einbezieht. Die Initial Setup Konfiguration soll eine funktionsfähige Ausgangsumgebung bereitstellen, von der aus Kundenadministratoren die Lösung weiter konfigurieren und auf ihre organisatorischen Anforderungen abstimmen können.

Initial Setup bedeutet:

- Campaign Standard-Baseline-Einrichtung: Best-Practice-Basiskonfiguration der Campaigns-Einstellungen.

Alle weiteren Konfigurations- oder sonstigen Anpassungsaktivitäten werden vom Kunden im Rahmen seiner eigenverantwortlichen Implementierung durchgeführt.

2.1. Abhängigkeiten und Inhaltsbereitschaft

Der Kunde ist verantwortlich für die Vorbereitung und Pflege der Inhalte, Empfängerdaten und aller zugehörigen Formulare, Richtlinien, Fragebögen, Übersetzungen und Zielgruppenkriterien, die für die Campaigns benötigt werden. Die EQS Group stellt Leitlinien und Best Practices zur Campaign-Einrichtung, Go-Live-Bereitschaft und Administration über die bereitgestellte Dokumentation, Self-Learning-Materialien und die drei (3) einstündigen Q&A-Sessions gemäß dieser DOS bereit.