

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.

The timeline for completion of the Professional Services will vary based on Customer responsiveness and the modules being

EQS Compliance Cockpit: Descripción de los Servicios – Implementación Quick Start

La presente Descripción de los Servicios («DOS») se aplica a los Clientes que han comprado el servicio de implementación Quick Start. Este DOS forma parte integral del Contrato entre Cliente y EQS Group. Los términos en mayúscula inicial utilizados, pero no definidos en este DOS, se definen en el Contrato entre Cliente y EQS Group. En caso de conflicto entre este DOS y el Contrato, el DOS prevalecerá.

El Cliente puede comprar la plataforma EQS Compliance Cockpit y uno o más módulos. Este DOS se aplica únicamente a los módulos adquiridos por el Cliente.

1. Objetivo

El objetivo de este DOS es describir los Servicios Profesionales (“Servicios Profesionales”) que EQS Group proporcionará al Cliente bajo el paquete de Implementación Quick Start, incluyendo el alcance de los servicios, plazo estimado y las responsabilidades de cada parte.

2. Alcance del Proyecto

EQS Group proporcionará servicios de implementación remota para las soluciones adquiridas por el Cliente mediante la realización por parte de EQS de la Configuración Inicial, según se define en los Anexos aplicables.

La Implementación Quick Start sigue un modelo de implementación de autoservicio. EQS Group llevará a cabo la Configuración Inicial incluida en el alcance y proporcionará una orientación limitada a través de las sesiones de preguntas y respuestas (Q&A) incluidas en este DOS y, cuando se indique expresamente en los Anexos aplicables, una sesión inicial específica del módulo. El Cliente sigue siendo responsable de completar todas las actividades de configuración, personalización, diseño de flujos de trabajo, pruebas, puesta en marcha y otras actividades de implementación más allá de la Configuración Inicial, así como de proporcionar la información necesaria y asegurar la preparación interna para el Go-Live.

El plazo para la finalización de los Servicios Profesionales variará según la capacidad de respuesta del Cliente y los módulos que se

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.

The Professional Services include the following in-scope activities:

2.1. Kickoff

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

2.2. Configuration

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

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.

2.4. 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.

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.

implementan, pero normalmente es de 2-4 semanas por módulo desde la fecha de kickoff. EQS Group realizará esfuerzos comercialmente razonables para atender solicitudes de plazos acelerados; sin embargo, EQS Group no garantiza el soporte para un cronograma acelerado.

Los Servicios Profesionales incluyen las siguientes actividades dentro del alcance:

2.1. Kickoff

Se enviará un correo electrónico de kickoff al Cliente con acceso al configurador de formularios online para recopilar la información del Cliente.

2.2. Configuración

EQS proporcionará la Configuración Inicial de los módulos adquiridos.

2.3. Go-Live & Soporte Posterior

Una vez completada la Configuración Inicial, EQS activará el entorno y proporcionará acceso al Cliente. EQS introducirá al Cliente el Centro de Soporte al entregar el sistema configurado.

2.4. Autoaprendizaje & Q&A

EQS Group proporcionará acceso completo a documentación, guías y video tutoriales. El Cliente podrá programar hasta tres(3) sesiones de una (1) hora por módulo para abordar cuestiones técnicas y relacionadas con la configuración dentro del alcance de este DOS. Cada sesión de preguntas y respuestas deberá utilizarse como una única sesión de una (1) hora y no podrá dividirse en varias sesiones más cortas. Cuando se incluya expresamente en los Anexos aplicables, EQS Group también proporcionará una (1) sesión inicial específica del módulo, que cubrirá consideraciones clave de configuración y mejores prácticas de administración para el uso inicial por parte del Cliente del módulo correspondiente.

3. Actividades y Resultados

La implementación de los EQS Cloud Services puede formar parte de un programa más amplio del Cliente que incluya trabajos no relacionados con los EQS Cloud Services. Los Servicios Profesionales descritos en este DOS se aplican únicamente a las actividades directamente relacionadas con la Implementación de los EQS Cloud Services adquiridos por el Cliente, tal y como se detalla adicionalmente en los Anexos aplicables, salvo que se indique expresamente lo contrario.

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

Los Servicios Profesionales se prestarán a distancia, salvo que se acuerde lo contrario por escrito.

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.

Definiciones RACI

La responsabilidad de las actividades y los entregables se define utilizando la siguiente matriz RACI:

- **R – Responsable:** Parte que ejecuta la actividad o el entregable.
- **A – Responsable último / Aprobador final:** Parte con autoridad de aprobación/validación y responsabilidad final sobre la finalización.
- **C – Consultado:** Parte que proporciona aportaciones o participa en la toma de decisiones.
- **I – Informado:** Parte que se mantiene informada sobre el progreso o las decisiones.

Roles and Responsibilities (RACI)

Funciones y Responsabilidades (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

Fase	Actividad/Entregable	EQS Group	Cliente
Kickoff del Proyecto			
Descubrimiento	Kickoff	R	C
Habilitación Básica			
Soporte	Acceso a la documentación, guías y tutoriales	R	I
Soporte	Sesiones de Q&A (si se programan)	R	C
Implementación del Módulo			
Configuración	Configuración Base del Sistema	R	A/C
Configuración	Configuración adicional (liderada por el Cliente; EQS disponible para aclaraciones a través de las sesiones de Q&A)	C	R/A
SSO (si corresponde)			
Configuración	Proporcionar requisitos y prerrequisitos	R	R/A

Configuración	Configuración de SSO (liderada por el Cliente; EQS disponible únicamente para aclaraciones y resolución de incidencias a través de las sesiones Q&A de Quick Start)	C	R/A
Go-Live y Cierre			
Go Live	Cierre del proyecto y transición a Soporte	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. Responsabilidades del Cliente

El Cliente se compromete a cooperar plenamente y de buena fe con EQS Group, en particular en lo relativo a los plazos y condiciones acordados entre las Partes. La correcta prestación de los Servicios Profesionales depende del compromiso activo del Cliente, de la finalización oportuna de los prerequisites y de la ejecución de las actividades de configuración lideradas por el Cliente. Como requisito fundamental en virtud de este DOS, el Cliente deberá:

- 4.1. proporcionar toda la información, requisitos y datos que resulten razonablemente necesarios para garantizar que EQS Group disponga de la información necesaria para prestar los Servicios Profesionales, en el formato especificado por EQS Group y dentro de los plazos acordados;
- 4.2. revisar las guías de usuario, webinars y otros materiales de formación disponibles a través del Centro de Soporte antes de las sesiones de Q&A o de la sesión inicial específica del módulo incluida en los anexos aplicables;
- 4.3. programar, asistir y participar activamente en todas las sesiones, así como completar los prerequisites y las acciones de seguimiento cuando se identifiquen;
- 4.4. completar las actividades de configuración lideradas por el Cliente en el entorno del Cliente, incluida la configuración y el contenido fuera de la Configuración Inicial realizada por EQS Group, tal y como se define en este DOS y en los Anexos aplicables;
- 4.5. gestionar las actividades de despliegue para la organización del Cliente, incluyendo la gestión del cambio y la formación de los usuarios finales del Cliente;
- 4.6. tomar (y comunicar oportunamente) todas las decisiones, aprobaciones y validaciones que resulten razonablemente necesarias para garantizar que los Servicios Profesionales se presten de manera eficiente y de

conformidad con el cronograma acordado;

- 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 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.

- 4.7. proporcionar cualquier traducción necesaria y contenido localizado, cuando proceda (a menos que se incluya expresamente en los anexos aplicables);
- 4.8. permitir o asegurarse de que EQS Group tenga acceso a las instalaciones del Cliente (cuando corresponda), y proporcionar la información y documentación necesarias, así como acceso a sistemas, recursos informáticos y/o entornos de prueba de los sistemas que deban integrarse; y
- 4.9. realizar esfuerzos comercialmente razonables para ayudar a EQS Group en cualquier otro aspecto razonablemente necesario para la prestación de los Servicios Profesionales.

Incumplimiento de responsabilidades

En caso de que el Cliente no cumpla estas obligaciones dentro de un plazo razonable o con una calidad razonable, EQS Group no será responsable de los retrasos, retrabajos o costes resultantes en relación con los Servicios Profesionales afectados. Los tiempos de espera de los responsables de implementación de EQS Group causados por el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud de este DOS se facturarán al Cliente conforme a las tarifas horarias estándar de EQS Group. EQS Group tendrá derecho a reasignar a sus responsables de implementación a otros clientes en caso de retrasos significativos causados por el Cliente.

5. Proceso de Solicitud de Cambio

- 5.1. En cualquier momento durante el desempeño de los Servicios Profesionales, el Cliente podrá solicitar, o EQS Group podrá recomendar, un cambio en el alcance, entregables, cronograma, suposiciones, responsabilidades u otros términos de este DOS (cada una, una "Solicitud de Cambio"). Toda Solicitud de Cambio seguirá el procedimiento que se detalla a continuación:
- 5.2. La parte solicitante presentará la Solicitud de Cambio por escrito a la otra parte, describiendo el cambio solicitado con un nivel de detalle razonable.
- 5.3. La otra parte evaluará la Solicitud de Cambio y proporcionará una evaluación de impacto por escrito, que podrá incluir ajustes en el alcance, el cronograma y/o las tarifas.
- 5.4. EQS Group no tendrá obligación de realizar ningún trabajo asociado con una Solicitud de Cambio salvo que las Partes acuerden dicha Solicitud de Cambio por escrito.

5.5. Unless and until a Change Request is executed, EQS Group will continue to perform the Professional Services in accordance with this DOS.

Salvo que y hasta que se formalice una Solicitud de Cambio, EQS Group continuará prestando los Servicios Profesionales de conformidad con este 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 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.

6. Procedimiento de Aceptación

6.1. Los Servicios Profesionales se considerarán completados cuando EQS Group haya: (i) aprovisionado el entorno del Cliente; (ii) completado la Configuración Inicial de los módulos adquiridos según se define en este DOS y los Anexos aplicables; (iii) proporcionado acceso a los materiales de autoaprendizaje aplicables incluidos en los Servicios Profesionales; y (iv) presentado al Cliente el Centro de Soporte EQS y proporcionado cualquier sesión inicial específica del módulo expresamente incluida en los Anexos aplicables, así como instrucciones para programar las sesiones de Q&A incluidas.

6.2. La aceptación por parte del Cliente se considerará producida en la primera de las siguientes circunstancias: (i) la confirmación por escrito del Cliente de que los entregables descritos anteriormente están completos; (ii) el Go-Live o el uso en producción de la plataforma o (iii) diez (10) días hábiles después de la notificación por escrito de EQS Group de que los elementos anteriores están completos, salvo que el Cliente proporcione una notificación por escrito describiendo disconformidad material respecto del alcance expresamente definido en este DOS y en los Anexos aplicables.

6.3. Para mayor claridad, los Servicios Profesionales no incluyen la configuración, implementación ni personalización de la plataforma más allá de la Configuración Inicial expresamente descrita en este DOS y en los Anexos aplicables. El estado de la plataforma, su integridad o idoneidad para el uso previsto por el Cliente fuera de dicho alcance no retrasará ni condicionará la aceptación.

7. Supuestos

El alcance de los Servicios Profesionales prestados en virtud de este DOS y el acuerdo de tarifa fija asociado están sujetos a los supuestos que se detallan a continuación (los "Supuestos"). Cualquier desviación de estos Supuestos dará lugar a cambios en el cronograma, el alcance y/o incrementos en el precio, y se gestionará a través del proceso de Solicitud de Cambio.

7.1. Decisiones de cumplimiento y configuración.

La alineación de la configuración y de los flujos de trabajo de procesos con las leyes, normativas y/o políticas del Cliente aplicables es responsabilidad del Cliente. Las decisiones y

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.

aprobaciones relacionadas con la configuración son responsabilidad del Cliente. Los Servicios Profesionales, materiales o información proporcionados por EQS Group no tienen la consideración de asesoramiento jurídico ni deben interpretarse como tal, y no garantizan el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables.

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.

7.2. Control de alcance y gestión del cambio.

El Cliente y EQS Group trabajarán estrechamente para mantener la alineación con el alcance establecido en este DOS. Cualquier cambio en el alcance se gestionará a través del proceso de Solicitud de Cambio. Los retrasos o desviaciones causados por actos u omisiones que se encuentren bajo el control razonable del Cliente podrán dar lugar a la reasignación de recursos, impactos en el cronograma y/o costes adicionales.

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.

7.3. Espera. Si el Cliente suspende los Servicios Profesionales por cualquier motivo, es posible que el mismo personal de EQS Group no esté disponible cuando el Cliente esté preparado para reanudarlos. Los Servicios Profesionales están concebidos para prestarse de forma continua; interrupciones prolongadas pueden requerir una replanificación y afectar a la disponibilidad y al cronograma.

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).

7.4. Trabajo fuera del alcance. El alcance de este DOS excluye cualquier Servicio Profesional o actividad no expresamente establecidos aquí o en los Anexos aplicables.

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.

7.5. Limitaciones de las pruebas. Las pruebas de carga, pruebas de estrés, pruebas de penetración y pruebas de volumen no están planificadas como parte de este DOS y no están permitidas en el/los entorno(s) del Cliente que alojan los Cloud Services. Cualquier prueba de ese tipo deberá realizarse en un entorno de prueba designado y de conformidad con un acuerdo mutuo por escrito de las Partes.

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.

7.6. Desplazamientos. La tarifa fija de Servicios Profesionales no incluye desplazamientos. Cualquier desplazamiento presencial requerido será acordado por adelantado y facturado al Cliente.

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.

7.7. Soporte posterior a los servicios. Una vez finalizados los Servicios Profesionales descritos en este DOS, EQS Group transferirá al Cliente a EQS Group Support. Los servicios de soporte continuo están fuera del alcance de este DOS.

- | | |
|---|---|
| <p>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 expressly included in this DOS or the applicable Annex(es).</p> <p>7.9. Customer inputs. Customer will provide all required information, content, and inputs in EQS Group's specified format and within agreed timelines.</p> <p>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.</p> <p>7.11. Historical data. Migration of historical data into EQS Group Cloud Services is not included unless otherwise expressly included in an applicable Annex.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>7.15. Environment used for delivery. Unless otherwise agreed in writing, Professional</p> | <p>7.8. Sandbox / Replicación del entorno. Si el Cliente ha adquirido un entorno sandbox, cualquier recreación o duplicación de configuración, o migración de datos entre sandbox y producción, es responsabilidad del Cliente a menos que se incluya expresamente en este DOS o en los Anexos aplicables.</p> <p>7.9. Información proporcionada por el Cliente. El Cliente proporcionará toda la información, contenido y datos requeridos en el formato especificado por EQS Group y dentro de los plazos acordados.</p> <p>7.10. Traducciones. El Cliente será responsable de proporcionar, configurar y cargar cualquier traducción requerida y contenido localizado salvo que se incluya expresamente en un Anexo aplicable o Contrato escrito por separado.</p> <p>7.11. Datos históricos. La migración de datos históricos a los EQS Group Cloud Services no está incluida, salvo que se incluya expresamente lo contrario en un Anexo aplicable.</p> <p>7.12. Integraciones. El soporte para integraciones con sistemas de terceros no está incluido, salvo que se incluya expresamente lo contrario en un Anexo aplicable o en un Contrato independiente por escrito.</p> <p>7.13. DataSync / aprovisionamiento de usuarios. El soporte para el aprovisionamiento automatizado de usuarios o la integración de datos de RR. HH. mediante DataSync no está incluido, salvo que se incluya expresamente lo contrario en un Anexo aplicable o en un Contrato independiente por escrito. Salvo que dicho soporte esté expresamente incluido, el Cliente será responsable del aprovisionamiento de usuarios, incluida la creación manual de usuarios y/o el uso de la funcionalidad de importación masiva de usuarios (Bulk User Import), según corresponda.</p> <p>7.14. Single Sign-On (SSO). Si el Cliente opta por implementar Single Sign-On ("SSO"), será responsable de la configuración de su proveedor de identidad y de proporcionar los recursos de IT adecuados para el proceso de configuración. EQS Group proporcionará orientación únicamente dentro de las capacidades estándar de configuración de SSO, salvo que se incluya expresamente lo contrario en un Anexo aplicable o en un Contrato independiente por escrito.</p> <p>7.15. Entorno utilizado para la prestación de servicios. Salvo que se acuerde lo</p> |
|---|---|

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.

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

9.1. 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.

9.2. 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.

contrario por escrito, los Servicios Profesionales se realizarán en el entorno de producción del Cliente. El Cliente será responsable de mantener el acceso adecuado y las aprobaciones para que EQS Group pueda prestar los Servicios Profesionales.

7.16. Desarrollo personalizado y reporting.

El desarrollo personalizado (incluyendo código personalizado o mejoras del producto) y el desarrollo de informes o paneles personalizados no están incluidos como parte de este DOS, salvo que se incluyan expresamente en un Anexo aplicable o en un Contrato independiente por escrito entre las Partes.

8. Plazo

Los Servicios Profesionales descritos en el presente expirarán doce(12) meses después de la Fecha de Inicio establecida en el Contrato ("Plazo del DOS"). Si la suscripción del Cliente a los Cloud Services aplicables expira o se resuelve antes de la finalización del Plazo del DOS, este DOS se resolverá automáticamente, y EQS Group no tendrá obligación de prestar los Servicios Profesionales aquí descritos. No se realizarán reembolsos.

9. Condiciones de Pago

9.1. Todos los Servicios Profesionales descritos en este DOS se realizarán sobre una base de tarifa fija según se establece en el Contrato ("Precio Total"), excluyendo los desplazamientos y gastos.

9.2. Los honorarios se facturarán por adelantado tras la formalización del Contrato y serán pagaderos en un plazo neto de catorce (14) días naturales a partir de la fecha de emisión de las facturas de EQS Group.

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.

Anexo 1

Implementación EQS Integrity Line

1. Objetivo

El módulo EQS Integrity Line proporciona al Cliente una plataforma segura para la recepción y gestión de casos, permitiendo al Cliente recibir comunicaciones, gestionar investigaciones y documentar actividades de resolución de casos de conformidad con las políticas del Cliente y los requisitos aplicables.

2. Definición y alcance de la Configuración Inicial

EQS Group aprovisionará el módulo EQS Integrity Line en el entorno del Cliente con una Configuración Inicial generada a partir de la información proporcionada por el Cliente a través del configurador de formularios online e incorporando la configuración predeterminada estándar del sistema de EQS y ajustes de mejores prácticas. La Configuración Inicial tiene como objetivo proporcionar un entorno funcional de partida desde el cual los administradores del Cliente puedan seguir configurando y adaptando la solución a sus necesidades organizativas.

Configuración Inicial significa:

- Configuración base estándar del sistema de EQS de los atributos de backend y de los ajustes fundamentales del sistema necesarios para utilizar el módulo.
- Estructura estándar de la página de inicio de EQS Integrity Line con el diseño predeterminado del sistema. El Cliente podrá aplicar elementos de marca corporativa, como logotipos o colores, mediante el configurador de formularios online.
- Acceso a la documentación de EQS, artículos de la base de conocimiento y materiales de formación para apoyar las actividades de configuración del Cliente.

Cualquier configuración adicional, diseño de flujos de trabajo, creación de formularios de recepción, reglas de escalado, estructuras de carpetas u otras actividades de personalización será realizada por el Cliente como parte de su implementación liderada por el Cliente.

Anexo 2

Implementación EQS Approvals

1. Objetivo

El módulo EQS Approvals permite al Cliente implementar un flujo de trabajo estructurado de aprobaciones, permitiendo a los usuarios presentar solicitudes de aprobación, seguir un proceso de toma de decisiones definido y gestionar el ciclo de vida de los casos de aprobación dentro de una aplicación centralizada.

2. Definición y alcance de la Configuración Inicial

EQS Group aprovisionará el módulo EQS Approvals en el entorno del Cliente con una Configuración Inicial generada a partir de la información proporcionada por el Cliente a través del configurador de formularios online e incorporando la configuración predeterminada estándar del sistema de EQS y ajustes de mejores prácticas. La Configuración Inicial tiene como objetivo proporcionar un entorno funcional de partida desde el cual los administradores del Cliente puedan seguir configurando y adaptando la solución a sus necesidades organizativas.

Configuración Inicial significa:

- Configuración base estándar del sistema de EQS de los atributos de backend y de los ajustes fundamentales del sistema necesarios para utilizar el módulo.
- Tres (3) formularios estándar de declaración/solicitud basados en las mejores prácticas de EQS, seleccionados de entre las plantillas estándar de EQS, según corresponda.
- Una (1) sesión inicial que cubrirá consideraciones clave de configuración y mejores prácticas de administración para el uso inicial del módulo por parte del Cliente.
- Acceso a la documentación de EQS, artículos de la base de conocimiento y materiales de formación para apoyar las actividades de configuración del Cliente.

Cualquier configuración adicional, diseño de flujos de trabajo, creación de formularios de solicitud u otras actividades de personalización será realizada por el Cliente como parte de su implementación liderada por el Cliente.

Anexo 3

Implementación EQS Policies

1. Objetivo

El módulo EQS Policies permite al Cliente gestionar, publicar y comunicar de forma centralizada las políticas, y realizar el seguimiento de las confirmaciones y del estado de las políticas de los empleados en toda la organización.

2. Definición y alcance de la Configuración Inicial

EQS Group aprovisionará el módulo EQS Policies en el entorno del Cliente con una Configuración Inicial generada a partir de la información proporcionada por el Cliente a través del configurador de formularios online e incorporando la configuración predeterminada estándar del sistema de EQS y ajustes de mejores prácticas. La Configuración Inicial tiene como objetivo proporcionar un entorno funcional de partida desde el cual los administradores del Cliente puedan seguir configurando y adaptando la solución a sus necesidades organizativas.

Configuración Inicial significa:

- Configuración base estándar del sistema de EQS de los atributos de backend y de los ajustes fundamentales del sistema necesarios para utilizar el módulo.
- Acceso a la documentación de EQS, artículos de la base de conocimiento y materiales de formación para apoyar las actividades de configuración del Cliente.

Cualquier configuración adicional, diseño de flujos de trabajo u otras actividades de personalización será realizada por el Cliente como parte de su implementación liderada por el Cliente.

2.1. Contenido de políticas, migración y archivado

El Cliente será responsable de preparar y cargar el contenido de políticas (incluyendo cualquier versión histórica o archivada). Si se solicita, EQS Group proporcionará orientación y mejores prácticas para apoyar al Cliente en la organización y categorización de contenidos de políticas para la recuperación y presentación de informes durante las sesiones de Q&A.

Anexo 4

Implementación EQS Third Parties

1. Objetivo

El módulo EQS Third Parties permite al Cliente implementar un enfoque estructurado y basado en riesgos para la gestión de terceros mediante la incorporación de terceros, la recopilación y evaluación de información de riesgo, la clasificación de riesgos y la supervisión de las relaciones con terceros, de conformidad con las políticas del Cliente y los requisitos aplicables.

2. Definición y alcance de la Configuración Inicial

EQS Group aprovisionará el módulo EQS Third Parties en el entorno del Cliente con una Configuración Inicial que incorporará la configuración predeterminada estándar del sistema de EQS y ajustes de mejores prácticas. La Configuración Inicial tiene como objetivo proporcionar un entorno funcional de partida desde el cual los administradores del Cliente puedan seguir configurando y adaptando la solución a sus necesidades organizativas.

Configuración Inicial significa:

- Configuración base estándar del sistema de EQS de los atributos de backend y de los ajustes fundamentales del sistema necesarios para utilizar el módulo.
- Configuración de evaluación (punto de referencia de la mejor práctica): la configuración base estándar del sistema incluye parámetros predefinidos para los modelos de evaluación.
- Cuestionarios estándar de terceros basados en mejores prácticas de EQS.
- Una (1) sesión inicial que cubrirá consideraciones clave de configuración y mejores prácticas de administración para el uso inicial del módulo por parte del Cliente.
- Acceso a la documentación de EQS, artículos de la base de conocimiento y materiales de formación para apoyar las actividades de configuración del Cliente.

Cualquier configuración adicional, clasificaciones, riesgos, medidas de mitigación, creación de cuestionarios/evaluaciones de terceros u otras actividades de personalización será realizada por el Cliente como parte de su implementación liderada por el Cliente.

2.1. Importación de datos y preparación del contenido

El Cliente será responsable de preparar e importar datos de terceros (incluyendo atributos requeridos y documentación de soporte) necesarios para su implementación y uso del módulo. Si el Cliente requiere soporte, EQS Group proporcionará orientación y mejores prácticas relacionadas con la estructura de datos y la preparación durante las sesiones de Q&A incluidas.

2.2. Complemento opcional: Screening

La activación de Screening, en caso de haber sido adquirida, podrá realizarse una vez finalizada la configuración básica de Third Parties y no está incluida salvo que haya sido expresamente adquirida e incluida mediante un anexo adicional de add-on o una Solicitud de Cambio.

Anexo 5

Implementación EQS Campaigns

1. Objetivo

El módulo EQS Campaigns permite al Cliente distribuir y supervisar acciones de cumplimiento, tales como certificaciones de políticas y tareas de declaración/cuestionario, a través de un flujo de trabajo centralizado de campañas con segmentación de destinatarios, programación, notificaciones, seguimiento de finalización y generación de informes.

2. Definición y alcance de la Configuración Inicial

EQS Group aprovisionará el módulo EQS Campaigns en el entorno del Cliente con una Configuración Inicial que incorporará la configuración predeterminada estándar del sistema de EQS y ajustes de mejores prácticas. La Configuración Inicial tiene como objetivo proporcionar un entorno funcional de partida desde el cual los administradores del Cliente puedan seguir configurando y adaptando la solución a sus necesidades organizativas.

Configuración Inicial significa:

- Configuración base estándar de Campaigns: configuración base de mejores prácticas de los ajustes de Campaigns.

Cualquier configuración adicional u otras actividades de personalización será realizada por el Cliente como parte de su implementación liderada por el Cliente.

2.1. Dependencias y preparación del contenido

El Cliente será responsable de preparar y mantener el contenido, los datos de los destinatarios y cualquier formulario, política, cuestionario, traducción y criterio de audiencia requerido para las campañas. EQS Group proporcionará orientación y mejores prácticas relacionadas con la configuración de campañas, la preparación para el lanzamiento y la administración a través de la documentación proporcionada, los materiales de autoaprendizaje y las tres (3) sesiones de Q&A de una (1) hora incluidas en este DOS.