

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 implemented, but is typically 2-4 weeks per module from the kickoff date. EQS Group will use

EQS Compliance Cockpit: Descrizione dei Servizi – Implementazione Quick Start

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

Il Cliente può acquistare la piattaforma EQS Compliance Cockpit e uno o più moduli. Questa DOS si applica solo al/ai modulo/i acquistato/i dal Cliente.

1. Obiettivo

L'obiettivo di questa DOS è quello di descrivere i servizi professionali ("Servizi Professionali") che EQS Group fornirà al Cliente nell'ambito del pacchetto di Implementazione Quick Start, inclusi l'ambito dei servizi, la tempistica stimata e le responsabilità di ciascuna parte.

2. Ambito del progetto

EQS Group fornirà servizi di implementazione da remoto per le soluzioni acquistate dal Cliente attraverso la configurazione guidata da EQS del Setup Iniziale, come definito nel/negli Allegato/i applicabile/i.

L'Implementazione Quick Start segue un modello di implementazione self-service. EQS Group eseguirà il Setup Iniziale incluso nell'ambito del progetto e fornirà una guida limitata attraverso le sessioni di domande e risposte - Q&A incluse nella presente DOS e, ove espressamente indicato nel/negli Allegato/i applicabile/i, una sessione di avvio specifica per il relativo modulo. Il Cliente rimane responsabile del completamento di tutte le attività di configurazione, personalizzazione, progettazione dei workflow, test, rollout e di altre attività di implementazione al di là della configurazione del Setup Iniziale, nonché della fornitura degli input necessari e della preparazione interna richiesta per il go-live.

I tempi di completamento dei Servizi Professionali varieranno in base alla reattività del Cliente e ai moduli in fase di implementazione, ma sono in genere di 2-4 settimane per modulo dalla data del kickoff. EQS Group compirà ragionevoli sforzi

commercially reasonable efforts to accommodate requests for expedited timelines; however, EQS Group does not guarantee support for an accelerated schedule.

commerciali per soddisfare le richieste di tempistiche accelerate; tuttavia, EQS Group non garantisce la possibilità di supportare un programma di implementazione accelerato.

The Professional Services include the following in-scope activities:

I Servizi Professionali includono le seguenti attività:

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.

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.

2.1. Kickoff

Un'email di kickoff verrà inviata al Cliente con l'accesso al configuratore del modulo online per raccogliere le informazioni del Cliente.

2.2. Configurazione

EQS fornirà il Setup Iniziale del/dei modulo/i acquistato/i.

2.3. Go-Live & Post-Support

Una volta completata la configurazione del Setup Iniziale, EQS attiverà l'ambiente e fornirà al Cliente l'accesso. EQS introdurrà il Cliente al Support Center al momento della consegna del sistema configurato.

2.4. Self-Learning & Q&A

EQS Group fornirà accesso completo a documentazione, guide e video tutorial. Il Cliente potrà pianificare fino a tre (3) sessioni Q&A di un'ora per modulo per rispondere a domande tecniche e relative alla configurazione nell'ambito della presente DOS. Ogni sessione Q&A deve essere utilizzata come una singola sessione di un (1) ora e non può essere suddivisa in più sessioni più brevi. Ove espressamente incluso nel/negli Allegato/i applicabile/i, EQS Group fornirà anche una (1) sessione di avvio specifica per il modulo, che tratterà le principali considerazioni sulla configurazione e le migliori pratiche amministrative per l'utilizzo iniziale del modulo applicabile da parte del Cliente.

3. Attività e Risultati

L'implementazione dei Servizi Cloud EQS può far parte di un programma Cliente più ampio che include attività non correlate ai Servizi Cloud EQS. I Servizi Professionali descritti nella presente DOS si applicano esclusivamente alle attività direttamente correlate all'implementazione dei Servizi Cloud EQS acquistati dal Cliente, come ulteriormente dettagliato nel/negli Allegato/i applicabile/i, salvo diversamente indicato.

I Servizi Professionali saranno erogati da remoto se non diversamente concordato per iscritto.

Definizioni RACI

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

- **R – Responsabile:** Parte che esegue l'attività o il 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.

Roles and Responsibilities (RACI)

- **A – Accountable:** Parte con autorità di approvazione/firma e responsabilità ultima per il completamento.
- **C – Consultato:** Parte che fornisce input o partecipa alle decisioni.
- **I – Informato:** Parte tenuta informata sui progressi o sulle decisioni.

Ruoli e responsabilità (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	Attività/Consegnabile	EQS Group	Cliente
Project Kickoff			
Discovery	Kickoff	R	C
Core enablement			
Supporto	Accesso alla documentazione, alle guide e ai tutorial	R	I
Supporto	Sessioni Q&A (se previste)	R	C
Implementazione del Modulo			
Configurazione	Configurazione di Base del Sistema	R	A/C
Configurazione	Configurazione aggiuntiva (guidata dal Cliente; EQS disponibile per chiarimenti tramite Q&A)	C	R/A
SSO (se applicabile)			
Configurazione	Fornire Requisiti e Prerequisiti	R	R/A
Configurazione	SSO setup / configuration (guidato dal Cliente; EQS disponibile solo per chiarimenti e risoluzione dei problemi tramite la Q&A Quick Start)	C	R/A
Go-Live e chiusura			
Go-Live	Chiusura del progetto, passaggio a Supporto	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

4. Responsabilità del Cliente

Il Cliente si impegna a collaborare senza riserve e in buona fede con EQS Group, in particolare per quanto riguarda le scadenze e le condizioni concordate tra le Parti. Il successo nell'erogazione

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 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

dei Servizi Professionali dipende dal coinvolgimento attivo del Cliente, dal completamento tempestivo dei prerequisiti e dal completamento delle attività di competenza del Cliente. Come requisito centrale ai sensi della presente DOS, il Cliente deve:

- 4.1.** fornire tutte le informazioni, i requisiti e gli input ragionevolmente necessari per garantire che EQS Group abbia le informazioni necessarie per erogare i Servizi Professionali, nel formato specificato da EQS Group e nel rispetto delle tempistiche concordate;
- 4.2.** rivedere le guide utente, i webinar e altri materiali formativi resi disponibili tramite il portale di supporto prima delle sessioni Q&A o della sessione di avvio specifica del modulo inclusa nel/negli Allegato/i applicabile/i;
- 4.3.** programmare, partecipare e prendere parte attivamente a tutte le sessioni, e completare i prerequisiti e le azioni di follow-up dove identificato;
- 4.4.** completare le attività di configurazione guidate dal Cliente nell'ambiente del Cliente, incluse la configurazione e i contenuti al di là del Setup Iniziale configurato da EQS Group, come definito nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i;
- 4.5.** gestire le attività di rollout per l'organizzazione del Cliente, incluse la gestione del cambiamento e la formazione degli utenti finali del Cliente;
- 4.6.** adottare (e comunicare tempestivamente) tutte le decisioni, le approvazioni e autorizzazioni ragionevolmente necessari per garantire che i Servizi Professionali siano erogati in modo efficiente e nel rispetto delle tempistiche concordate;
- 4.7.** fornire le eventuali traduzioni e i contenuti localizzati richiesti, ove applicabile (salvo diversamente espressamente incluso nel/negli Allegato/i applicabile/i);
- 4.8.** consentire o far sì che EQS Group abbia accesso ai locali del Cliente (se applicabile) e fornire le informazioni e la documentazione necessarie nonché l'accesso a sistemi, strutture informatiche e/o istanze di test dei sistemi da integrare; e

- 4.9.** 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 to the applicable self-learning materials included in the Professional Services; and (iv) introduced Customer to the EQS Support Center and

- 4.9.** adoperarsi con sforzi commercialmente ragionevoli per assistere EQS Group in ogni altro modo ragionevolmente necessario ai fini dell'erogazione dei Servizi Professionali.

Mancato rispetto delle responsabilità

Qualora il Cliente non adempia a tali obblighi entro un termine ragionevole o con un livello di qualità adeguato, EQS Group non sarà responsabile di eventuali ritardi, attività aggiuntive o costi derivanti dai Servizi Professionali interessati. I tempi di inattività dei responsabili dell'implementazione di EQS Group causati dal mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi previsti dalla presente DOS saranno fatturati al Cliente sulla base delle tariffe orarie standard di EQS Group. EQS Group avrà il diritto di riassegnare i propri responsabili dell'implementazione ad altri clienti in caso di ritardi significativi causati dal Cliente.

5. Processo di Richiesta Modifica

- 5.1.** In qualsiasi momento durante l'esecuzione dei Servizi Professionali, il Cliente può richiedere, o EQS Group può raccomandare, una modifica all'ambito, ai deliverable, alla tempistica, alle ipotesi, alle responsabilità o ad altri termini della presente DOS (ciascuna, una "Richiesta di Modifica"). Tale Richiesta di Modifica dovrà seguire la procedura descritta di seguito:
- 5.2.** La parte richiedente presenterà la Richiesta di Modifica per iscritto all'altra parte, descrivendo la modifica richiesta in modo ragionevolmente dettagliato.
- 5.3.** L'altra parte valuterà la Richiesta di Modifica e fornirà una valutazione scritta dell'impatto, che potrà includere modifiche all'ambito, alla tempistica e/o alle tariffe.
- 5.4.** EQS Group non avrà alcun obbligo di eseguire le attività associate a una Richiesta di Modifica salvo e fino a quando le Parti non abbiano concordato la Richiesta di Modifica per iscritto.
- 5.5.** Salvo e fino a quando una Richiesta di Modifica non sia stata formalizzata, EQS Group continuerà a erogare i Servizi Professionali in conformità alla presente DOS.

6. Procedura di Accettazione

- 6.1.** I Servizi Professionali saranno considerati completati quando EQS Group avrà: (i) predisposto l'ambiente del Cliente; (ii) completato la configurazione del Setup Iniziale per il/i modulo/i acquistato/i come definito nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i; (iii) fornito l'accesso ai materiali di self-learning applicabili inclusi nei Servizi Professionali; e (iv) introdotto il Cliente all'EQS Support Center e fornito eventuali sessioni di avvio specifiche per il

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.

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

modulo espressamente incluse nel/negli Allegato/i applicabile/i, nonché le istruzioni per pianificare le sessioni Q&A disponibili.

6.2. L'accettazione da parte del Cliente si riterrà avvenuta al verificarsi del primo dei seguenti eventi: (i) conferma scritta da parte del Cliente che i deliverable sopra descritti sono completi; (ii) go-live o utilizzo in produzione della piattaforma da parte del Cliente; oppure (iii) decorso di dieci (10) giorni lavorativi dopo la comunicazione scritta di EQS Group attestante che gli elementi di cui sopra sono completi, a meno che il Cliente non fornisca comunicazione scritta che descrive una non conformità sostanziale con l'ambito espressamente definito nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i.

6.3. Per chiarezza, i Servizi Professionali non includono la configurazione, l'implementazione o la personalizzazione della piattaforma al di là del Setup Iniziale espressamente descritto nella presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i. Lo stato della piattaforma, la completezza o l'idoneità per l'utilizzo previsto dal Cliente al di là di tale ambito non ritarderà né condizionerà l'accettazione.

7. Presupposti

L'ambito dei Servizi Professionali forniti ai sensi della presente DOS e il relativo accordo a tariffa fissa sono soggetti ai presupposti di seguito riportati (i "Presupposti"). Le deviazioni da tali Presupposti comporteranno modifiche alla tempistica, all'ambito e/o aumenti del prezzo, e saranno gestite attraverso il processo di Richiesta di Modifica.

7.1. Decisioni in materia di conformità e configurazione.

L'allineamento della configurazione e dei workflow di processo ai requisiti di legge, ai regolamenti e/o alle politiche del Cliente applicabili è di responsabilità del Cliente. Le decisioni relative alla configurazione e alle approvazioni sono responsabilità del Cliente. I Servizi Professionali, i materiali o le informazioni forniti da EQS Group non costituiscono, né devono essere interpretati, come consulenza legale, e non garantiscono la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili.

7.2. Controllo dell'ambito e gestione delle modifiche.

Il Cliente e EQS Group collaboreranno strettamente per mantenere l'allineamento con l'ambito dei servizi stabilito nella presente DOS. Eventuali modifiche dell'ambito saranno gestite attraverso il processo di Richiesta di Modifica. Ritardi o deviazioni causati da atti o omissioni nel ragionevole controllo

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 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.

del Cliente possono comportare la riassegnazione delle risorse, impatti sulla tempistica e/o costi aggiuntivi.

- 7.3. Sospensioni.** Qualora il Cliente sospenda i Servizi Professionali per qualsiasi motivo, il medesimo personale di EQS Group potrebbe non essere disponibile quando il Cliente sarà pronto a riprendere le attività. I Servizi Professionali sono destinati ad essere erogati con cadenza continuativa; interruzioni prolungate potrebbero richiedere una ripianificazione e potrebbero avere un impatto sulla disponibilità e sulla tempistica.
- 7.4. Attività escuse dall'ambito.** L'ambito della presente DOS esclude qualsiasi Servizio Professionale o attività non espressamente previsti nel presente documento o nel/negli Allegato/i applicabile/i.
- 7.5. Limitazioni dei test.** Il load testing, lo stress testing, i test di penetrazione e il volume testing non sono previsti nell'ambito della presente DOS e non sono consentiti negli ambienti del Cliente che ospitano i Servizi Cloud. Qualsiasi test di questo tipo deve essere eseguito in un ambiente di test designato e previa accordo scritto delle Parti.
- 7.6. Trasferte.** La tariffa fissa dei Servizi Professionali non include le trasferte. Eventuali trasferte in loco richieste saranno concordate in anticipo e fatturate al Cliente.
- 7.7. Supporto dopo i servizi.** Al completamento dei Servizi Professionali descritti nella presente DOS, EQS Group trasferirà il Cliente al EQS Group Support. I servizi di supporto continuativo esulano dall'ambito della presente DOS.
- 7.8. Sandbox / replica dell'ambiente.** Se il Cliente ha acquistato un ambiente sandbox, qualsiasi ricreazione o duplicazione della configurazione, o migrazione dei dati tra sandbox e produzione, è responsabilità del Cliente, salvo diversamente espressamente incluso nella presente DOS o nel/negli Allegato/i applicabile/i.
- 7.9. Input del Cliente.** Il Cliente fornirà tutte le informazioni, i contenuti e gli input necessari nel formato specificato da EQS Group e nel rispetto delle tempistiche concordate.
- 7.10. Traduzioni.** Il Cliente è responsabile della fornitura, configurazione e caricamento di eventuali traduzioni e contenuti localizzati richiesti, salvo diversamente espressamente incluso in un Allegato applicabile o in un accordo scritto separato.

- 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.
- 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.

- 7.11. Dati storici.** La migrazione di dati storici nei Servizi Cloud di EQS Group non è inclusa, salvo diversamente espressamente incluso in un Allegato applicabile.
- 7.12. Integrazioni.** Il supporto per le integrazioni con sistemi di terze parti non è incluso, salvo diversamente espressamente incluso in un Allegato applicabile o in un accordo scritto separato.
- 7.13. Data Sync / provisioning dell'utente.** Il supporto per il provisioning automatizzato degli utenti o l'integrazione dei dati HR tramite DataSync non è incluso, salvo diversamente espressamente incluso in un Allegato applicabile o in un accordo scritto separato. Salvo che tale supporto non sia espressamente incluso, il Cliente è responsabile del provisioning degli utenti, inclusa la creazione manuale degli utenti e/o l'utilizzo dello strumento Bulk User Import, ove applicabile.
- 7.14. Single Sign-On (SSO).** Se il Cliente sceglie di implementare il Single Sign-On ("SSO"), il Cliente è responsabile della configurazione del proprio identity provider e della fornitura delle risorse IT appropriate per il processo di configurazione. EQS Group fornirà indicazioni esclusivamente nell'ambito delle capacità standard di configurazione SSO, salvo diversamente espressamente incluso in un Allegato applicabile o in un accordo scritto separato.
- 7.15. Ambiente utilizzato per l'erogazione.** Salvo diverso accordo scritto, i Servizi Professionali verranno eseguiti nell'ambiente di produzione del Cliente. Il Cliente è responsabile del mantenimento degli accessi e delle approvazioni appropriati per consentire a EQS Group di erogare i Servizi Professionali.
- 7.16. Sviluppo personalizzato e reportistica.** Lo sviluppo personalizzato (inclusi codice personalizzato o miglioramenti del prodotto) e lo sviluppo di reportistica/dashboard personalizzata non sono inclusi nella presente DOS, salvo diversamente espressamente incluso in un Allegato applicabile o in un accordo scritto separato delle Parti.

8. Durata

I Servizi Professionali descritti nel presente documento scadono tre (3) mesi dopo la Data di Inizio indicata nel Contratto ("Durata della DOS"). Se l'abbonamento del Cliente ai Servizi Cloud applicabili scade o viene risolto prima della fine della Durata della DOS, la presente DOS si risolverà automaticamente ed EQS Group non avrà alcun obbligo di erogare i Servizi

Professionali descritti nel presente documento. Non saranno previsti rimborsi.

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.

9. Termini di pagamento

- 9.1.** Tutti i Servizi Professionali descritti nella presente DOS saranno eseguiti a corrispettivo fisso come indicato nel Contratto ("Prezzo Totale"), escluse trasferte e spese.
- 9.2.** I corrispettivi saranno fatturati in anticipo alla firma del Contratto e saranno pagabili entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data delle fatture di 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.

Allegato 1

Implementazione EQS Integrity Line

1. Obiettivo

Il modulo EQS Integrity Line fornisce al Cliente una piattaforma sicura per supportare la gestione delle segnalazioni di whistleblowing e la gestione dei casi, consentendo al Cliente di ricevere segnalazioni, gestire le indagini e documentare le attività di risoluzione dei casi in linea con le politiche del Cliente e i requisiti applicabili.

2. Definizione e Ambito del Setup Iniziale

EQS Group predisporrà il modulo EQS Integrity Line nell'ambiente del Cliente con una configurazione di Setup Iniziale generata sulla base degli input del Cliente inviati tramite il configuratore di moduli online e incorporando le impostazioni standard del sistema EQS e le impostazioni best-practice. Il Setup Iniziale è concepito per fornire un ambiente di partenza funzionale da cui gli amministratori del Cliente possono ulteriormente configurare e personalizzare la soluzione in base ai propri requisiti organizzativi.

Setup Iniziale significa:

- Configurazione baseline secondo le best practice EQS delle caratteristiche di backend e delle impostazioni fondamentali del sistema necessarie per utilizzare il modulo.
- Una struttura standard della landing page EQS Integrity Line con layout di sistema predefinito. Gli elementi di branding del Cliente, come loghi o colori, possono essere applicati dal Cliente tramite il configuratore di moduli online.
- Accesso alla documentazione EQS, agli articoli della knowledge base e ai materiali di formazione per supportare le attività di configurazione del Cliente.

Eventuali attività aggiuntive di configurazione, progettazione dei workflow, creazione di moduli di segnalazione, regole di escalation, strutture di cartelle o altre attività di personalizzazione saranno completate dal Cliente nell'ambito della propria implementazione autonoma.

Allegato 2

Implementazione EQS Approvals

1. Obiettivo

Il modulo EQS Approvals consente al Cliente di implementare un workflow strutturato di approvazioni, permettendo agli utenti di inviare richieste di approvazione, seguire un processo decisionale definito e gestire il ciclo di vita dei casi di approvazione all'interno di un'applicazione centralizzata.

2. Definizione e ambito del Setup Iniziale

EQS Group predisporrà il modulo EQS Approvals nell'ambiente del Cliente con un Setup Iniziale generato sulla base degli input del Cliente inviati tramite il configuratore di moduli online e incorporando le impostazioni standard del sistema EQS e le impostazioni best-practice. Il Setup Iniziale è concepito per fornire un ambiente di partenza funzionale da cui gli amministratori del Cliente possono ulteriormente configurare e personalizzare la soluzione in base ai propri requisiti organizzativi.

Per Setup Iniziale si intende:

- Configurazione base standard del sistema EQS degli attributi di backend e delle impostazioni fondamentali del sistema necessarie per utilizzare il modulo.
- Tre (3) moduli standard di divulgazione/richiesta best-practice EQS selezionati dai modelli standard di EQS, ove applicabile.
- Una (1) sessione introduttiva di avvio che tratta le principali considerazioni sulla configurazione e le migliori pratiche amministrative per l'utilizzo iniziale del modulo da parte del Cliente.
- Accesso alla documentazione EQS, agli articoli della knowledge base e ai materiali di formazione per supportare le attività di configurazione del Cliente.

Eventuali attività aggiuntive di configurazione, progettazione dei workflow, creazione di moduli di segnalazione o altre attività di personalizzazione saranno completate dal Cliente nell'ambito della propria implementazione autonoma.

Allegato 3

Implementazione EQS Policies

1. Obiettivo

Il modulo EQS Policies consente al Cliente di gestire centralmente, pubblicare e comunicare le policy, e di monitorare la presa visione da parte dei dipendenti e lo stato delle policy in tutta l'organizzazione.

2. Definizione e ambito del Setup Iniziale

EQS Group predisporrà il modulo EQS Policies nell'ambiente del Cliente con un Setup Iniziale generato sulla base degli input del Cliente inviati tramite il configuratore di moduli online e incorporando le impostazioni standard del sistema EQS e le impostazioni best-practice. Il Setup Iniziale è concepito per fornire un ambiente di partenza funzionale da cui gli amministratori del Cliente possono ulteriormente configurare e personalizzare la soluzione in base ai propri requisiti organizzativi.

Per Setup Iniziale si intende:

- Configurazione base di sistema standard EQS degli attributi backend e delle impostazioni di sistema fondamentali necessarie per l'utilizzo del modulo.
- Accesso alla documentazione EQS, agli articoli della knowledge base e ai materiali di formazione per supportare le attività di configurazione del Cliente.

Eventuali attività aggiuntive di configurazione, progettazione dei workflow o altre attività di personalizzazione saranno completate dal Cliente nell'ambito della propria implementazione autonoma.

2.1. Contenuto della politica, Migrazione e Archiviazione

Il Cliente è responsabile della preparazione e del caricamento dei contenuti delle policy (incluse eventuali versioni storiche o archiviate). Se richiesto, EQS Group fornirà indicazioni e best practice per supportare il Cliente nell'organizzazione e nella categorizzazione dei contenuti delle policy per il recupero e la reportistica durante le sessioni Q&A.

Allegato 4

Implementazione EQS Third Parties

1. Obiettivo

Il modulo EQS Third Parties consente al Cliente di implementare un approccio strutturato e basato sul rischio alla gestione delle terze parti, attraverso l'onboarding delle terze parti, la raccolta e la valutazione delle informazioni sul rischio, la classificazione del rischio e il monitoraggio delle relazioni con le terze parti in linea con le politiche del Cliente e i requisiti applicabili.

2. Definizione e ambito del Setup Iniziale

EQS Group fornirà il modulo EQS Third Parties nell'ambiente del Cliente con un Setup Iniziale che incorpora le impostazioni standard del sistema EQS e delle migliori pratiche. Il Setup Iniziale è destinato a fornire un ambiente di partenza funzionale da cui gli amministratori del Cliente possono configurare e personalizzare ulteriormente la soluzione in base alle loro esigenze organizzative.

Per Setup Iniziale si intende:

- Configurazione base di sistema standard EQS degli attributi backend e delle impostazioni di sistema fondamentali necessarie per l'utilizzo del modulo.
- Configurazione di valutazione (baseline best-practice): la baseline standard del sistema include impostazioni predefinite del modello di valutazione.
- Questionari standard EQS conformi alle best-practice.
- Una (1) sessione di avvio che tratta le principali considerazioni sulla configurazione e le best practice amministrative per l'utilizzo iniziale del modulo da parte del Cliente.
- Accesso alla documentazione EQS, agli articoli della knowledge base e ai materiali di formazione per supportare le attività di configurazione del Cliente.

Eventuali attività aggiuntive di configurazione, classificazioni, rischi, mitigazioni, creazione di moduli di segnalazione o altre attività di personalizzazione saranno completate dal Cliente nell'ambito della propria implementazione autonoma.

2.1. Importazione dei Dati e Preparazione dei Contenuti

Il Cliente è responsabile della preparazione e dell'importazione dei dati delle terze parti (inclusi gli attributi richiesti e la documentazione di supporto) necessari per l'implementazione e l'utilizzo del modulo. EQS Group fornirà indicazioni e best practice relative alla struttura e alla preparazione dei dati durante le sessioni Q&A disponibili, se il Cliente necessita di supporto.

2.2. Add-on opzionale: Screening

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

Allegato 5

Implementazione EQS Campaigns

1. Obiettivo

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

2. Definizione e ambito del Setup Iniziale

EQS Group fornirà il modulo EQS Campaigns nell'ambiente del Cliente con un Setup Iniziale che incorpora le impostazioni standard del sistema EQS e le impostazioni best-practice. Il Setup Iniziale è concepito per fornire un ambiente di partenza funzionale da cui gli amministratori del Cliente possono ulteriormente configurare e personalizzare la soluzione in base ai propri requisiti organizzativi.

Per Setup Iniziale si intende:

- Configurazione di base standard di Campaigns: configurazione best-practice delle impostazioni di Campaigns.

Eventuali attività aggiuntive di configurazione o altre attività di personalizzazione saranno completate dal Cliente nell'ambito della propria implementazione autonoma.

2.1. Dipendenze e Preparazione dei Contenuti

Il Cliente è responsabile della preparazione e del mantenimento dei contenuti, dei dati dei destinatari e di eventuali moduli, policy, questionari, traduzioni e criteri di audience richiesti per le Campaigns. EQS Group fornirà indicazioni e best practice relative alla configurazione delle campagne, alla preparazione al lancio e all'amministrazione attraverso la documentazione fornita, i materiali di self-learning e le tre (3) sessioni Q&A di un'ora incluse nella presente DOS.