

EQS Privacy 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. Il presente DOS costituisce parte integrante del Contratto tra il Cliente e EQS Group. I termini con lettera maiuscola utilizzati ma non definiti nel presente DOS sono definiti nel Contratto tra il Cliente e EQS Group. In caso di conflitto tra il presente DOS e il Contratto, il DOS prevarrà.

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

1. Obiettivo

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

2. Ambito del Progetto

L'Implementazione Quick-Start segue un modello di implementazione self-service. EQS Group eseguirà il Setup Iniziale nell'ambito predefinito e metterà a disposizione risorse di onboarding e abilitazione come descritto nel presente DOS e nel/negli Allegato/i, inclusa la documentazione self-service, i webinar di onboarding condivisi e il supporto via live chat in-app. Il Cliente rimane responsabile del completamento di tutte le attività di configurazione, personalizzazione, progettazione dei flussi di lavoro, test, rollout e altre attività di implementazione al di là del Setup Iniziale, nonché della fornitura degli input necessari e della preparazione dei team interni per il go-live.

La tempistica per il completamento dei Servizi Professionali varierà in base alla reattività del Cliente e ai moduli da implementare, ma è tipicamente di 2-4 settimane per modulo dalla data di avvio. EQS Group utilizzerà sforzi commercialmente ragionevoli per soddisfare le richieste di tempistiche accelerate; tuttavia, EQS Group non garantisce la possibilità di supportare un programma di implementazione accelerato.

I Servizi Professionali includono le seguenti attività nell'ambito:

2.1. Kickoff

Al Cliente verrà inviata un'email di kickoff con accesso al configuratore di moduli online per raccogliere le informazioni del Cliente. Il Cliente è responsabile del completamento del modulo online e della fornitura tempestiva di tutte le informazioni richieste.

EQS Privacy 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 the Customer and EQS Group. Capitalized 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.

The Customer may purchase the EQS Privacy 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") that EQS Group will provide to the Customer under the Quick Start Implementation package, including the scope of services, estimated timeline, and the responsibilities of each party.

2. Project Scope

Quick Start Implementation follows a self-service implementation model. EQS Group will perform the Initial Setup within the pre-defined scope and make available onboarding and enablement resources as described in this DOS and Annex(es), including self-service documentation, mutualized onboarding webinars, and in-app live chat support. The 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 the required inputs and preparing internal teams 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 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 kick-off email will be sent out to the Customer with access to the online form configurator to collect the Customer's information. The Customer is responsible for completing the online form and providing all required information in a timely manner.

2.2. Configurazione

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

2.3. Go-Live & Post-Supporto

Una volta completato il Setup Iniziale, EQS Group trasferirà il Cliente al team di supporto EQS e al Customer Success Manager (CSM) assegnato. Il Cliente è responsabile di qualsiasi configurazione, personalizzazione o modifica aggiuntiva che esuli dall'ambito del Setup Iniziale come definito nel/negli Allegato/i applicabile/i.

2.4. Onboarding & Abilitazione

EQS Group metterà a disposizione le seguenti risorse di abilitazione per supportare l'onboarding e l'uso continuativo della piattaforma da parte del Cliente:

- **Risorse Self-Service.** EQS Group fornirà pieno accesso a documentazione, guide e video tutorial tramite l'EQS Customer Portal e il Resource Center in-app.
- **Webinar di Onboarding Condivisi.** EQS Group organizza sessioni settimanali di webinar di onboarding, inclusa una sessione di iniziazione e sessioni specifiche per funzionalità. Queste sessioni sono aperte a tutti gli utenti del Cliente su base continuativa senza costi aggiuntivi e non sono limitate nel tempo. La partecipazione è facoltativa ed è disponibile con cadenza settimanale ricorrente.
- **Supporto via Live Chat.** La live-chat nel app è disponibile per tutti gli utenti del Cliente per rispondere a domande sull'utilizzo del prodotto.

3. Attività e Risultati

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

Al completamento dei Servizi Professionali, EQS Group avrà fornito il modulo applicabile nell'ambiente del Cliente e il Cliente potrà continuare la configurazione, la revisione e il rollout del modulo applicabile utilizzando la documentazione fornita, i materiali di abilitazione e le sessioni disponibili.

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

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

- **R – Responsabile:** Parte che esegue l'attività o il deliverable.
- **A – Accountable:** Parte con autorità di approvazione/firma e responsabilità ultima per il completamento.

2.2. Configuration

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

2.3. Go-Live & Post-Support

Once the Initial Setup configuration is completed, EQS Group will hand over Customer to the EQS Support team and the assigned Customer Success Manager (CSM). The Customer is responsible for any additional configuration, customization, or changes that fall outside the scope of the Initial Setup configuration as defined in the applicable Annex(es).

2.4. Onboarding & Enablement

EQS Group will make available the following enablement resources to support Customer's onboarding and ongoing use of the platform:

- **Self-Service Resources.** EQS Group will provide full access to documentation, guides, and video tutorials via the EQS Customer Portal and the in-app Resource Center.
- **Mutualized Onboarding Webinars.** EQS Group organizes weekly onboarding webinar sessions, including an initiation session and feature-specific sessions. These sessions are open to all Customer users on an ongoing basis at no additional cost and are not limited in time. Participation is optional and available on a recurring weekly schedule.
- **Live Chat Support.** In-app live chat is available to all Customer users to address product usage questions.

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.

At the completion of the Professional Services, EQS Group will have provisioned the applicable module in Customer's environment and Customer is able to continue configuration, review and rollout the applicable module using the provided documentation, enablement materials, and available sessions.

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

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

- **R – Responsible:** Party executing the activity or deliverable.
- **A – Accountable:** Party with approval/sign-off authority and ultimate accountability for completion.

- **C – Consultato:** Parte che fornisce input o partecipa alle decisioni.
- **I – Informato:** Parte tenuta informata sui progressi o sulle decisioni.

- **C – Consulted:** Party providing input or participating in decisions.
- **I – Informed:** Party kept informed of progress or decisions.

Ruoli e Responsabilità (RACI)

Roles and Responsibilities (RACI)

Fase	Attività/Deliverable	EQS Group	Cliente
Kickoff Progetto			
Discovery	Kick-off	R	C
Core enablement			
Supporto	Accesso alla documentazione, alle guide e ai tutorial	R	I
Supporto	Onboarding webinars & live chat	R	I
Implementazione del Modulo			
Configurazione	Configurazione di base del sistema	R	A/C
Configurazione	Configuración adicional (a cargo del Cliente; EQS disponible para aclaraciones via Q&A)	C	R/A
SSO (se applicabile)			
Configurazione	Fornire Requisiti e Prerequisiti	R	R/A
Configurazione	SSO setup / configurazione (guidato dal Cliente; EQS é disponibile solo per chiarimenti e risoluzione dei problem via Quick Start Q&A)	C	R/A
Migrazione dei Dati (se acquistata)			
Migrazione	Fornire i file di dati	C	R/A
Migrazione	Definire le regole di mappatura	R	R/A
Migrazione	Validare la mappatura	C	R/A
Migrazione	Test di accettazione utente	C	R/A
Migrazione	Caricare i dati in produzione	R	I
Go-Live & Closeout			
Go Live	Chiusura del Progetto, passaggio a Supporto	R	C

Phase	Activity/Deliverable	EQS Group	Customer
Project Kickoff			
Discovery	Kick-off	R	C
Core enablement			
Support	Access to documentation, guides, and tutorials	R	I
Support	Onboarding webinars & live chat	R	I
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
Data Migration (if purchased)			
Migrate	Provide data file	C	R/A
Migrate	Define mapping rules	R	R/A

Migrate	Validate mapping	C	R/A
Migrate	User acceptance testing	C	R/A
Migrate	Load data to production	R	I
Go-Live & Closeout			
Go Live	Project Closeout, Handoff to Support	R	C

4. Responsabilità del Cliente

Il Cliente si impegna a collaborare senza riserve e in buona fede con EQS Group, in particolare riguardo alle scadenze e alle condizioni concordate tra le Parti. La corretta erogazione dei Servizi Professionali dipende dall'impegno attivo del Cliente, dal completamento tempestivo dei prerequisiti e dal completamento delle attività di configurazione gestite dal Cliente. Come requisito centrale ai sensi del presente DOS, il Cliente dovrà:

- 4.1. fornire tutte le informazioni, i requisiti e gli input ragionevolmente necessari per garantire che EQS Group disponga delle conoscenze necessarie per svolgere i Servizi Professionali, nel formato specificato da EQS Group e nei tempi concordati;
- 4.2. esaminare le guide utente, i webinar e altri materiali formativi resi disponibili tramite l'EQS Customer Portal e il Resource Center in-app;
- 4.3. partecipare alle sessioni di webinar di onboarding disponibili secondo necessità e completare i prerequisiti e le azioni di follow-up ove identificati;
- 4.4. completare le attività di configurazione gestite dal Cliente nell'ambiente del Cliente, inclusa la configurazione e i contenuti al di fuori del Setup Iniziale configurato da EQS Group, come definito nel presente DOS e nel/gli Allegato/i applicabile/i;
- 4.5. gestire le attività di rollout per l'organizzazione del Cliente, inclusa la gestione del cambiamento e la formazione degli utenti finali del Cliente;
- 4.6. adottare (e comunicare tempestivamente) tutte le decisioni, le approvazioni e le autorizzazioni ragionevolmente necessarie per garantire che i Servizi Professionali siano erogati in modo efficiente e nel rispetto della tempistica concordata;
- 4.7. fornire le eventuali traduzioni e contenuti localizzati richiesti, ove applicabile (salvo diversa indicazione espressa nel/gli Allegato/i applicabile/i);
- 4.8. laddove il Cliente abbia acquistato il servizio di Migrazione dei Dati: (a) fornire file di dati in formato Excel conformi alle specifiche concordate durante il processo di vendita e alle regole di costruzione del file di dati definite congiuntamente con EQS Group; (b) partecipare alla definizione e alla validazione delle regole di mappatura dei dati; (c) eseguire test di accettazione utente basati su un file di test conforme alle regole di mappatura e costruzione validate; e (d) fornire il file di dati finale per il caricamento in produzione al completamento con successo dei test di accettazione utente;
- 4.9. consentire o far sì che EQS Group abbia accesso alle sedi del Cliente (se applicabile) e fornire le informazioni e la

4. Customer Responsibilities

The 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 the Customer's active engagement, timely completion of prerequisites, and completion of Customer-led configuration activities. As a central requirement under this DOS, the 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 EQS Customer Portal and the in-app Resource Center;
- 4.3. participate in available onboarding webinar sessions as needed, and complete prerequisites and follow-up actions where identified;
- 4.4. complete Customer-led configuration activities in the 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. where Customer has purchased the Data Migration service: (a) provide data files in Excel format conforming to the specifications agreed during the sales process and the data file construction rules defined jointly with EQS Group; (b) participate in the definition and validation of data mapping rules; (c) perform user acceptance testing based on a test file conforming to the validated mapping and construction rules; and (d) provide the final data file for production loading upon successful completion of user acceptance testing;
- 4.9. permit or procure that EQS Group shall have access to Customer's premises (if applicable), and provide the

documentazione necessarie nonché l'accesso a sistemi, infrastrutture informatiche e/o istanze di test dei sistemi da integrare; e

- 4.10. adoperarsi con sforzi commercialmente ragionevoli per assistere EQS Group in ogni modo ragionevolmente necessario al fine dell'erogazione dei Servizi Professionali.

Mancato rispetto delle responsabilità

Qualora il Cliente non adempia a tali obblighi entro un termine ragionevole o secondo uno standard ragionevole, EQS Group non sarà responsabile per eventuali ritardi, rielaborazioni o costi relativi ai Servizi Professionali interessati. I tempi di inattività dei responsabili di implementazione di EQS Group causati dal mancato adempimento da parte del Cliente dei propri obblighi ai sensi del presente DOS saranno fatturati al Cliente in base alle tariffe orarie standard di EQS Group. EQS Group avrà il diritto di riassegnare i propri responsabili di implementazione ad altri clienti in caso di ritardi significativi causati dal Cliente.

5. Processo di Richiesta di 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, ai presupposti, alle responsabilità o ad altri termini del presente DOS (ciascuna, una "Richiesta di Modifica"). Tale Richiesta di Modifica seguirà la procedura indicata di seguito:
- 5.2. La parte richiedente presenterà la Richiesta di Modifica per iscritto all'altra parte, descrivendo la modifica richiesta in dettaglio ragionevole.
- 5.3. L'altra parte valuterà la Richiesta di Modifica e fornirà una valutazione d'impatto scritta, 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 svolgere i Servizi Professionali in conformità con il presente DOS.

6. Procedura di Accettazione

- 6.1. I Servizi Professionali si riterranno completati quando EQS Group avrà:(i) fornito l'ambiente del Cliente; (ii) completato il Setup Iniziale per il/i modulo/i acquistato/i come definito nel presente DOS e nel/negli Allegato/i applicabile/i; (iii) fornito accesso alle risorse di abilitazione applicabili incluse nei Servizi Professionali, inclusa la documentazione self-service, i webinar di onboarding e la live-chat in-app; (iv) laddove il Cliente abbia acquistato il servizio di Migrazione dei Dati, completato il caricamento dei dati in produzione a seguito del completamento con successo dei test di accettazione utente del Cliente e della consegna del file di dati finale; e (v) presentato il Cliente al team di supporto EQS e al Customer Success Manager (CSM) assegnato.
- 6.2. L'accettazione del Cliente si riterrà avvenuta al primo verificarsi di: (i) la conferma scritta del Cliente che i deliverable sopra descritti sono completati; (ii) il go-live o l'utilizzo in produzione della piattaforma da parte del Cliente; o (iii) dieci (10) giorni lavorativi dopo la comunicazione scritta di EQS Group che gli elementi sopra indicati sono completati,

necessary information and documentation as well as access to systems, computer facilities, and/or test instances of systems to be integrated; and

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

5. Change Request Process

- 5.1. At any time during performance of the Professional Services, the 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 the 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 enablement resources included in the Professional Services, including self-service documentation, onboarding webinars, and in-app live chat; (iv) where Customer has purchased the Data Migration service, completed the production data load following Customer's successful user acceptance testing and delivery of the final data file; and (v) introduced Customer to the EQS Support team and the assigned Customer Success Manager (CSM).
- 6.2. Customer acceptance will be deemed to have occurred upon the earliest of: (i) The Customer's written confirmation that the deliverables described above are complete; (ii) The 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 the Customer provides

a meno che il Cliente non fornisca comunicazione scritta attestante una non-conformità sostanziale con l'ambito espressamente definito nel 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 nel presente DOS. Il Cliente è l'unico responsabile di tutte le attività di configurazione e implementazione al di là del Setup Iniziale descritto nel/negli Allegato/i applicabile/i. Lo stato di configurazione della piattaforma, la completezza o l'idoneità per l'uso previsto dal Cliente non ritarderanno né condizioneranno l'accettazione.

7. Presupposti

L'ambito dei Servizi Professionali forniti ai sensi del presente DOS e il relativo accordo a tariffa fissa sono soggetti ai presupposti di seguito indicati (i "Presupposti"). Le deviazioni da questi Presupposti porteranno a modifiche della tempistica, dell'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 flussi di lavoro dei processi con le leggi, i regolamenti e/o le politiche del Cliente applicabili è 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, e non 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 lavoreranno a stretto contatto per mantenere l'allineamento con l'ambito stabilito nel presente DOS. Qualsiasi modifica all'ambito sarà gestita attraverso il processo di Richiesta di Modifica. Ritardi o deviazioni causati da atti od omissioni nell'ambito del ragionevole controllo del Cliente possono comportare la riassegnazione delle risorse, impatti sulla tempistica e/o costi aggiuntivi.
- 7.3 **Sospensioni.** Se il Cliente sospende i Servizi Professionali per qualsiasi motivo, lo stesso personale di EQS Group potrebbe non essere disponibile quando il Cliente sarà pronto a riprendere le attività. I Servizi Professionali sono destinati ad essere erogati con cadenza continua; interruzioni prolungate potrebbero richiedere una riprogrammazione e potrebbero influire sulla disponibilità e sulla tempistica.
- 7.4 **Attività fuori ambito.** L'ambito del presente DOS esclude qualsiasi Servizio Professionale o attività non espressamente stabiliti nel presente documento o negli Allegati applicabili.
- 7.5 **Limitazioni dei test.** I test di carico, stress, penetrazione e volume non sono pianificati come parte del presente DOS e non sono consentiti nell'ambiente/i del Cliente che ospita/no i Cloud Services. Qualsiasi test di questo tipo deve essere eseguito in un ambiente di test designato e ai sensi di un accordo scritto reciproco delle Parti.
- 7.6 **Trasferte.** La tariffa fissa dei Servizi Professionali non include le trasferte. Eventuali trasferte in loco richieste saranno concordate reciprocamente in anticipo e fatturate al Cliente.
- 7.7 **Supporto successivo ai servizi.** Al completamento dei Servizi Professionali delineati nel presente DOS, EQS Group trasferirà

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. The Customer is solely responsible for all configuration and implementation activities beyond the Initial Setup described in applicable Annex(es). Platform configuration status, completeness, or suitability for Customer's intended use will not delay or condition acceptance.

7. Assumptions

The scope of the Professional Services provided under this DOS and the related fixed fee arrangement are subject to the assumptions below (the "Assumptions"). Deviations from these Assumptions will lead to changes in the timeline, scope and/or increases in 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 the Customer's responsibility. Configuration decisions and approvals are the responsibility of the 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 the Customer's reasonable control may result in resource reassignment, timeline impacts, and/or additional costs.
- 7.3 **Holds.** If Customer places the Professional Services on hold for any reason, the same EQS Group personnel may not be available when Customer is ready to resume. The Professional Services are intended to be delivered on a continuous cadence; extended gaps may require rescheduling and may impact availability and timeline.
- 7.4 **Out-of-scope work.** The scope of this DOS excludes any Professional Services or activities not expressly set forth herein or in the applicable Annex(es).
- 7.5 **Testing limitations.** Load testing, stress testing, penetration testing, and volume testing are not planned as part of this DOS and are not permitted in Customer's environment(s) hosting the Cloud Services. Any such testing must be performed in a designated testing environment and pursuant to mutual written agreement of the Parties.
- 7.6 **Travel.** The Professional Services fixed fee does not include travel. Any required on-site travel will be mutually agreed in advance and billed to the Customer.
- 7.7 **Support after services.** Upon completion of the Professional Services outlined in this DOS, EQS Group will transition the

il Cliente al supporto di EQS Group. I servizi di supporto continuativi esulano dall'ambito del presente DOS.

- 7.8 **Sandbox / replica dell'ambiente.** Se il Cliente ha acquistato un ambiente sandbox, qualsiasi ricreazione o duplicazione della configurazione, o migrazione di dati tra sandbox e produzione, è responsabilità del Cliente, salvo diversa indicazione espressa nel presente DOS o nel/gli Allegato/i applicabile/i.
- 7.9 **Contributi del Cliente.** Il Cliente fornirà tutte le informazioni, i contenuti e gli input richiesti nel formato specificato da EQS Group e nei tempi concordati.
- 7.10 **Traduzioni.** Il Cliente è responsabile della fornitura, configurazione e caricamento di eventuali traduzioni e contenuti localizzati richiesti, salvo diversa indicazione espressa in un Allegato applicabile o in un accordo scritto separato.
- 7.11 **Dati storici e migrazione dei dati.** La migrazione dei dati storici nei Servizi Cloud EQS non è inclusa a meno che il Cliente non abbia acquistato il servizio di Migrazione dei Dati. Laddove la Migrazione dei Dati venga acquistata, l'ambito, il formato e il calendario della migrazione sono definiti nel presente DOS e negli Allegati applicabili.
- 7.12 **Integrazioni.** Il supporto per le integrazioni con sistemi di terze parti non è incluso, salvo diversa indicazione espressa in un Allegato applicabile o in un accordo scritto separato.
- 7.13 **DataSync / provisioning degli utenti.** Il supporto per il provisioning automatico degli utenti o l'integrazione dei dati HR tramite DataSync non è incluso, salvo diversa indicazione espressa 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, secondo quanto 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 provider di identità e della fornitura di risorse IT appropriate per il processo di configurazione. EQS Group fornirà indicazioni solo nell'ambito delle capacità standard di configurazione SSO, salvo diversa indicazione espressa in un Allegato applicabile o in un accordo scritto separato.
- 7.15 **Ambiente utilizzato per l'erogazione.** Salvo diverso accordo scritto, i Servizi Professionali saranno eseguiti nell'ambiente di produzione del Cliente. Il Cliente è responsabile del mantenimento di accessi e approvazioni appropriati per EQS Group per l'esecuzione dei Servizi Professionali.
- 7.16 **Sviluppo personalizzato e reportistica.** Lo sviluppo personalizzato (incluso il codice personalizzato o i miglioramenti del prodotto) e lo sviluppo di reportistica/dashboard personalizzati non sono inclusi come parte del presente DOS, salvo diversa indicazione espressa 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 stabilita nel Contratto ("Durata DOS"). Se l'abbonamento del Cliente ai Servizi Cloud applicabili scade o viene risolto prima della fine della Durata DOS, il presente DOS si risolverà automaticamente e EQS Group non avrà alcun obbligo di

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 the Customer's responsibility unless otherwise expressly included in this DOS or the applicable Annex(es).
- 7.9 **Customer inputs.** The Customer will provide all required information, content, and inputs in EQS Group's specified format and within agreed timelines.
- 7.10 **Translations.** The Customer is responsible for providing, configuring, and loading any required translations and localized content unless otherwise expressly included in an applicable Annex or separate written agreement.
- 7.11 **Historical data and data migration.** Migration of historical data into EQS Group Cloud Services is not included unless the Customer has purchased the Data Migration service. Where Data Migration is purchased, the scope, format, and schedule of the migration are as defined in this DOS and the applicable Annex(es).
- 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 **DataSync / user provisioning.** Support for automated user provisioning or HR data integration via DataSync 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 the Customer elects to implement Single Sign-On ("SSO"), the 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 the 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 the 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

erogare i Servizi Professionali descritti nel presente documento. Non saranno previsti rimborsi.

9. Termini di pagamento

- 9.1. Tutti i Servizi Professionali delineati nel presente DOS saranno eseguiti a corrispettivo fisso come stabilito nel Contratto ("Prezzo Totale"), escluse le trasferte e le spese.
- 9.2. I corrispettivi saranno fatturati anticipatamente all'esecuzione del Contratto e saranno pagabili netti quattordici (14) giorni di calendario dalla data delle fatture di EQS Group.

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.

Allegato 1

EQS Privacy Cockpit – Implementazione del Modulo Privacy

1. Obiettivo

EQS Privacy Cockpit – Modulo Privacy fornisce al Cliente una piattaforma centralizzata per gestire le proprie attività di trattamento dei dati personali in conformità con le normative applicabili sulla protezione dei dati, incluso il GDPR. Il modulo consente al Cliente di creare e mantenere il proprio Registro delle Attività di Trattamento (RoPA), gestire le Richieste degli Interessati (DSRs), condurre le Valutazioni d'Impatto sulla Protezione dei Dati (DPIA) e mantenere un inventario degli asset di dati, supportando gli obblighi di responsabilità e conformità del Cliente.

2. Definizione e Ambito del Setup Iniziale

EQS Group fornirà EQS Privacy Cockpit – Modulo Privacy nell'ambiente del Cliente con un Setup Iniziale generato sulla base degli input del Cliente inviati tramite il configuratore di moduli online e che incorpora le impostazioni predefinite standard del sistema EQS e le impostazioni di best practice. Il Setup Iniziale è destinato a fornire un ambiente di partenza funzionale dal quale gli amministratori del Cliente possono ulteriormente configurare e adattare la soluzione ai propri requisiti organizzativi.

Per Setup Iniziale si intende:

- Configurazione baseline standard del sistema EQS degli attributi backend e delle impostazioni fondamentali del sistema necessarie per utilizzare il Modulo Privacy.
- Configurazione standard del registro delle Attività di Trattamento (RoPA).
- Configurazione standard della funzionalità di Richiesta degli Interessati (DSR).
- Accesso alle sessioni condivise di webinar di onboarding (incluse sessioni di iniziazione e specifiche per funzionalità) e supporto via live chat in-app per l'utilizzo del Modulo Privacy da parte del Cliente.
- Accesso alla documentazione EQS, agli articoli della knowledge base e ai materiali formativi per supportare le attività di configurazione del Cliente.

Qualsiasi configurazione aggiuntiva, creazione di attività di trattamento, modelli DPIA, mappatura degli asset di dati, personalizzazione del flusso di lavoro o altre attività di personalizzazione saranno completate dal Cliente nell'ambito della propria implementazione autonoma.

3. Contenuto dei Dati e Preparazione

Il Cliente è responsabile della preparazione e dell'importazione dei registri di trattamento dei dati personali esistenti, degli inventari degli asset di dati e di qualsiasi documentazione correlata nel Modulo Privacy. EQS Group fornirà indicazioni e best practice relative alla struttura dei dati, ai requisiti di contenuto RoPA e alla preparazione attraverso i webinar di onboarding disponibili e la live chat in-app, se il Cliente necessita di supporto.

Migrazione dei Dati (Opzionale)

Annex 1

EQS Privacy Cockpit – Privacy Module Implementation

1. Objective

The EQS Privacy Cockpit – Privacy Module provides the Customer with a centralized platform to manage its personal data processing activities in accordance with applicable data protection regulations, including GDPR. The module enables the Customer to create and maintain its Records of Processing Activities (RoPA), manage Data Subject Requests (DSRs), conduct Data Protection Impact Assessments (DPIAs), and maintain a data asset inventory, supporting Customer's accountability and compliance obligations.

2. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Privacy Cockpit – Privacy Module in the 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 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 Privacy Module.
- Standard configuration of the Records of Processing Activities (RoPA) register.
- Standard configuration of the Data Subject Request (DSR) feature.
- Access to mutualized onboarding webinar sessions (including initiation and feature-specific sessions) and in-app live chat support for the Customer's use of the Privacy Module.
- Access to EQS documentation, knowledge base articles, and training materials to support Customer configuration activities.

Any additional configuration, processing activity creation, DPIA templates, data asset mapping, workflow customization, or other customization activities will be completed by the Customer as part of its self-directed implementation.

3. Data Content and Readiness

Customer is responsible for preparing and importing existing personal data processing records, data asset inventories, and any related documentation into the Privacy Module. EQS Group will provide guidance and best practices related to data structure, RoPA content requirements, and readiness through the available onboarding webinars and in-app live chat, if the Customer requires support.

Data Migration (Optional)

Laddove il Cliente abbia acquistato il servizio di Migrazione dei Dati, si applicano le seguenti attività aggiuntive:

- Un calendario di migrazione dei dati sarà concordato con il Cliente durante l'avvio del progetto.
- Il Cliente fornirà un file di dati in formato Excel, conforme alle specifiche definite durante il processo di vendita.
- EQS Group e il Cliente definiranno congiuntamente le regole di mappatura dei dati tra il file di dati del Cliente e i campi disponibili sulla piattaforma, nonché le regole di costruzione del file di dati. Tutti gli elementi di dati da migrare devono essere strutturati in modo coerente in conformità con le regole concordate congiuntamente.
- Una volta che la mappatura dei dati è stata validata dal Cliente, qualsiasi modifica successiva sarà soggetta al Processo di Richiesta di Modifica e potrebbe richiedere l'acquisto di Servizi Professionali aggiuntivi.
- Il Cliente eseguirà test di accettazione utente utilizzando un file di test finale conforme alle regole di mappatura e costruzione validate. Al completamento con successo dei test di accettazione utente, il Cliente fornirà il file di dati finale, che EQS Group caricherà nell'ambiente di produzione.
- Se i ritardi del Cliente causano il mancato rispetto del calendario di migrazione concordato, potrebbe essere necessario ridevelopare la migrazione e potrebbero essere applicati costi aggiuntivi.

Where the Customer has purchased the Data Migration service, the following additional activities apply:

- A data migration schedule will be agreed with the Customer during the project kickoff.
- The Customer shall provide a data file in Excel format, conforming to the specifications defined during the sales process.
- EQS Group and the Customer will jointly define the data mapping rules between the Customer's data file and the available fields on the platform, as well as the data file construction rules. All data elements to be migrated must be structured consistently in accordance with the jointly agreed rules.
- Once the data mapping has been validated by Customer, any subsequent change will be subject to the Change Request process and may require the purchase of additional Professional Services.
- The Customer will perform user acceptance testing using a final test file that conforms to the validated mapping and construction rules. Upon successful completion of user acceptance testing, Customer will provide the final data file, which EQS Group will load into the production environment.
- If Customer delays cause the agreed migration schedule to be missed, redevelopment of the migration may be required, and additional fees may apply.

Allegato 2

EQS Privacy Cockpit – Implementazione del Modulo per la Gestione dei Rischi

1. Obiettivo

EQS Privacy Cockpit – Modulo di Gestione dei Rischi consente al Cliente di identificare, valutare e gestire i rischi relativi alla privacy nell'ambito di un framework strutturato di gestione del rischio. Il modulo supporta il Cliente nella costruzione e nel mantenimento di un registro dei rischi, nell'esecuzione di valutazioni del rischio collegate alle attività di trattamento e agli asset di dati, nella definizione di misure di mitigazione e nel monitoraggio del progresso del trattamento del rischio in linea con le politiche di gestione del rischio di protezione dei dati del Cliente e con i requisiti applicabili.

2. Definizione e Ambito del Setup Iniziale

EQS Group fornirà EQS Privacy Cockpit – Modulo di Gestione dei Rischi nell'ambiente del Cliente con un Setup Iniziale generato sulla base degli input del Cliente inviati tramite il configuratore di moduli online e che incorpora le impostazioni predefinite standard del sistema EQS e le impostazioni di best practice. Il Setup Iniziale è destinato a fornire un ambiente di partenza funzionale dal quale gli amministratori del Cliente possono ulteriormente configurare e adattare la soluzione ai propri requisiti organizzativi.

Per Setup Iniziale si intende:

- Configurazione baseline standard del sistema EQS degli attributi backend e delle impostazioni fondamentali del sistema necessarie per utilizzare il Modulo di Gestione dei Rischi.
- Configurazione standard della valutazione del rischio: baseline di best practice incluse categorie di rischio predefinite, scale di probabilità e impatto e metodologia di scoring del rischio allineata con gli standard di gestione del rischio privacy.
- Configurazione standard del registro dei rischi che consente al Cliente di registrare, valutare e monitorare i rischi privacy e le azioni di mitigazione associate.
- Accesso alle sessioni condivise di webinar di onboarding (incluse sessioni di iniziazione e specifiche per funzionalità) e supporto via live chat in-app per l'utilizzo del Modulo di Gestione del Rischio da parte del Cliente.
- Accesso alla documentazione EQS, agli articoli della knowledge base e ai materiali formativi per supportare le attività di configurazione del Cliente.

Qualsiasi configurazione aggiuntiva, personalizzazione delle categorie di rischio, progettazione del flusso di lavoro di mitigazione o altre attività di personalizzazione saranno completate dal Cliente nell'ambito della propria implementazione autonoma.

3. Contenuto del Rischio e Preparazione

Il Cliente è responsabile della preparazione e dell'importazione dei registri dei rischi esistenti, dei dati di valutazione del rischio e della documentazione correlata nel Modulo di Gestione dei Rischi. EQS Group fornirà indicazioni e best practice relative alla struttura dei dati di rischio, ai requisiti di contenuto e all'amministrazione del

Annex 2

EQS Privacy Cockpit – Risk Management Module Implementation

1. Objective

The EQS Privacy Cockpit – Risk Management Module enables the Customer to identify, assess, and manage privacy-related risks within a structured risk management framework. The module supports the Customer in building and maintaining a risk register, performing risk assessments linked to processing activities and data assets, defining mitigation measures, and tracking risk treatment progress in alignment with the Customer's data protection risk management policies and applicable requirements.

2. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Privacy Cockpit – Risk Management Module in the 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 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 Risk Management Module.
- Standard risk assessment configuration: best-practice baseline including predefined risk categories, likelihood and impact scales, and risk scoring methodology aligned with privacy risk management standards.
- Standard risk register setup enabling the Customer to log, assess, and track privacy risks and associated mitigation actions.
- Access to mutualized onboarding webinar sessions (including initiation and feature-specific sessions) and in-app live chat support for Customer's use of the Risk Management Module.
- Access to EQS documentation, knowledge base articles, and training materials to support Customer configuration activities.

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

3. Risk Content and Readiness

Customer is responsible for preparing and importing existing risk registers, risk assessment data, and related documentation into the Risk Management Module. EQS Group will provide guidance and best practices related to risk data structure, content requirements, and module administration through the available onboarding webinars and in-app live chat, if Customer requires support.

modulo attraverso i webinar di onboarding disponibili e la live chat in-app, se il Cliente necessita di supporto.

Allegato 3

EQS Privacy Cockpit – Implementazione del Modulo per la Gestione dell'AI Act

1. Obiettivo

EQS Privacy Cockpit – Modulo per la Gestione dell'AI Act consente al Cliente di costruire e mantenere un inventario dei sistemi IA, classificare i sistemi IA in base alle categorie di rischio definite ai sensi dell'Atto sull'Intelligenza Artificiale dell'UE (AI Act) e gestire gli obblighi di conformità associati a ciascun sistema IA. Il modulo supporta il Cliente nel monitoraggio dei casi d'uso dei sistemi IA, nell'esecuzione di valutazioni del rischio, nella documentazione delle misure di conformità e nel mantenimento di una registrazione verificabile delle attività di governance IA in linea con i requisiti normativi applicabili.

2. Definizione e Ambito del Setup Iniziale

EQS Group fornirà EQS Privacy Cockpit – Modulo per la Gestione dell'AI Act nell'ambiente del Cliente con un Setup Iniziale generato sulla base degli input del Cliente inviati tramite il configuratore di moduli online e che incorpora le impostazioni predefinite standard del sistema EQS e le impostazioni di best practice. Il Setup Iniziale è destinato a fornire un ambiente di partenza funzionale dal quale gli amministratori del Cliente possono ulteriormente configurare e adattare la soluzione ai propri requisiti organizzativi.

Per Setup Iniziale si intende:

- Configurazione baseline standard del sistema EQS degli attributi backend e delle impostazioni fondamentali del sistema necessarie per utilizzare il Modulo per la Gestione dell'AI Act.
- Configurazione standard dell'inventario dei sistemi IA, che consente al Cliente di registrare e categorizzare i sistemi IA con campi di attributi predefiniti allineati ai requisiti di divulgazione dell'AI Act UE.
- Configurazione standard della classificazione del rischio: baseline di best practice incluse categorie di rischio IA predefinite (rischio inaccettabile, rischio elevato, rischio limitato, rischio minimo) e modelli di obblighi di conformità associati come definiti ai sensi dell'AI Act UE.
- Una (1) sessione di avvio che copre le principali considerazioni di configurazione e le best practice di amministrazione per l'utilizzo iniziale del Modulo per la Gestione dell'AI Act da parte del Cliente.
- Accesso alla documentazione EQS, agli articoli della knowledge base e ai materiali formativi per supportare le attività di configurazione del Cliente.

Qualsiasi configurazione aggiuntiva, categorizzazione dei sistemi IA, flussi di lavoro di conformità personalizzati o altre attività di personalizzazione saranno completate dal Cliente nell'ambito della propria implementazione autonoma.

3. Dati dei Sistemi IA e Preparazione

Il Cliente è responsabile della preparazione e dell'importazione degli inventari dei sistemi IA esistenti, delle descrizioni dei casi d'uso e della documentazione correlata nel Modulo per la Gestione dell'AI Act. EQS Group fornirà indicazioni e best practice relative alla

Annex 3

EQS Privacy Cockpit – AI Act Management Module Implementation

1. Objective

The EQS Privacy Cockpit – AI Act Management Module enables the Customer to build and maintain an AI system inventory, classify AI systems according to the risk categories defined under the EU Artificial Intelligence Act (AI Act), and manage compliance obligations associated with each AI system. The module supports the Customer in tracking AI system use cases, conducting risk assessments, documenting conformity measures, and maintaining an auditable record of AI governance activities in alignment with applicable regulatory requirements.

2. Initial Setup Definition and Scope

EQS Group will provision the EQS Privacy Cockpit – AI Act Management Module in the Customer's environment with an Initial Setup configuration generated based on the Customer inputs submitted through the online form configurator and incorporating EQS standard system defaults and best-practice settings. The Initial Setup 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 AI Act Management Module.
- Standard AI system inventory setup, enabling the Customer to register and categorize AI systems with predefined attribute fields aligned with EU AI Act disclosure requirements.
- Standard risk classification configuration: best-practice baseline including predefined AI risk categories (unacceptable risk, high risk, limited risk, minimal risk) and associated compliance obligation templates as defined under the EU AI Act.
- One (1) getting started session covering key configuration considerations and administration best practices for the Customer's initial use of the AI Act Management Module.
- Access to EQS documentation, knowledge base articles, and training materials to support Customer configuration activities.

Any additional configuration, AI system categorization, custom compliance workflows, or other customization activities will be completed by the Customer as part of its self-directed implementation.

3. AI System Data and Readiness

Customer is responsible for preparing and importing existing AI system inventories, use case descriptions, and related documentation into the AI Act Management Module. EQS Group will provide guidance and best practices related to AI system data

struttura dei dati del sistema IA, alla metodologia di classificazione e all'amministrazione del modulo attraverso i webinar di onboarding disponibili e la live chat in-app, se il Cliente necessita di supporto.	structure, classification methodology, and module administration through the available onboarding webinars and in-app live chat, if the Customer requires support.
--	--