

SERVICE LEVEL AGREEMENT (“SLA”) FOR ACCENTURE HCM SOFTWARE-AS- A- SERVICE

1. Service Level Agreement

This Service Level Agreement (“SLA”) for Accenture HCM Software-as-a-Service sets forth the Technical System Availability for the productive version of the applicable Accenture HCM Software-as-a-Service subscribed by Client in the applicable Accenture HCM SaaS Service Order.

2. Definitions

“Downtime” means the Total Minutes in the Month during which the productive version of the applicable SaaS Service is not available, except for Excluded Downtimes.

“Month” means a calendar month.

“Total Minutes in the Month” are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.

3. Technical System Availability

3.1 Definition of Technical System Availability (hereafter “TSA”)

For purposes of determining each application availability, each SaaS Service will be deemed to be available if the related productive web service successfully responds to HTTP calls (where a basic HTTP has a response code of 200), as measured by Accenture.

The TSA percentage is calculated as follows:

TSA percentage = [(Total Minutes in the Month – Downtime)/Total Minutes in the Month*100]

Example:

Assuming a total of 44640 minutes (1 month) the unscheduled downtime is 330 minutes (measured by Accenture monitoring tools), the System Availability for such month will be: [(44640 - 330)/44640*100] = 99,3% TSA

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (“SLA”) APLICABLE A SOFTWARE DE ACCENTURE PARA HCM-AS-A-SERVICE

1. Acuerdo de nivel de servicio

El presente Acuerdo de nivel de servicio (“SLA”) aplicable a Software de Accenture para HCM-As-A-Service establece la Disponibilidad técnica del sistema para la versión de producción del Software de Accenture para HCM-As-A-Service al que esté suscrito el Cliente en la correspondiente Orden de Servicios SaaS de Accenture para HCM.

2. Definiciones

Por “Tiempo de interrupción” se entenderá el Número total de minutos por Mes durante el que no se pueda utilizar la versión de producción del correspondiente Servicio SaaS, con la excepción de las interrupciones excluidas.

Por “Mes” se entenderá un mes natural.

Por “Número total de minutos por Mes” se entenderá un tiempo medido en siete días de 24 horas a la semana durante un Mes.

3. Disponibilidad técnica del sistema

3.1. Definición de Disponibilidad técnica del sistema (en lo sucesivo, “DTS”)

A efectos de determinar la disponibilidad de cada aplicación, se considerará que un Servicio SaaS está disponible si el correspondiente servicio web de producción responde a llamadas HTTP (donde el código de respuesta de una llamada HTTP básica es 200) según medidas realizadas por Accenture.

El porcentaje de DTS se calculará como sigue:

Porcentaje de DTS = [(Número total de minutos por Mes - Tiempo de interrupción)/Número total de minutos por Mes * 100]

Ejemplo:

Suponiendo un total de 44 640 minutos (1 Mes) y un Tiempo de interrupción no planificada de 330 minutos (medido por las herramientas de monitorización de Accenture), la disponibilidad del sistema durante ese Mes será: [(44 640 - 330) / 44 640 * 100] = 99,3 % de DTS

TSA	99.3% TSA percentage during each Month for productive versions	DTS	99,3 % de DTS durante cada Mes para versiones de producción
------------	--	------------	---

Exclusions of System Availability	<p>Accenture shall not be responsible for any failure to meet a Service Level (and may exclude any such failure or incident from the service measurement calculation) if such failure is attributable to:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) a Scheduled Downtime for which a Regular Maintenance Window is described in Section 4 below, or (ii) any other Scheduled Downtime according to Section 4 for which the customer has been notified at least five (5) business days prior to such Scheduled Downtime or (iii) actions or omissions of Client (including Client's failure to perform to its responsibilities) (iv) Failures, errors or defects in Clients facilities, hardware, software or network or other resources provided by the Client (v) Acts or omissions of Client's employees, contractors or agents (vi) Circumstances that constitute a Force Majeure Event (vii) unavailability caused by factors outside of Accenture's reasonable control, such as unpredictable and unforeseeable events that could not have been avoided even if reasonable care had been exercised 	Exclusiones de Disponibilidad del Sistema	<p>Accenture no será responsable de ningún incumplimiento del Acuerdo de nivel de servicio (y podrá excluir dicho incumplimiento o incidente del cálculo de nivel de servicio) debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Una Interrupción planificada para la que se describa una Ventana de mantenimiento periódico en el apartado 4 (ii) Cualquier otra Interrupción planificada de conformidad con el apartado 4 que haya sido notificada al Cliente con una antelación mínima de cinco (5) días (iii) Acciones u omisiones del Cliente (incluido el incumplimiento de sus responsabilidades) (iv) Averías, errores o defectos en instalaciones, hardware, software o redes del Cliente, o en otros recursos proporcionados por el Cliente (v) Acciones u omisiones de empleados, contratistas o agentes del Cliente (vi) Circunstancias que constituyan un supuesto de fuerza mayor (vii) Interrupciones causadas por factores fuera del control de Accenture, como circunstancias impredecibles e imposibles de evitar
Scheduled Downtime	<p>To meet the Service Level expectations, regular ongoing maintenance is a required procedure. Such maintenance will sometimes render the Service unavailable amounting to "Scheduled Downtime". Scheduled Downtime for the applicable Cloud Services to which customer has subscribed is set forth in Section 4 below entitled "Maintenance Windows for SaaS Services".</p>	Interrupción planificada	<p>El mantenimiento periódico es fundamental para alcanzar el nivel de servicio previsto. En ocasiones, dicho mantenimiento hará que no se pueda utilizar el Servicio en lo que se considerará una "Interrupción planificada". El tiempo de Interrupción planificada para los Servicios cloud a los que esté suscrito el Cliente se especifica en el apartado 4, "Ventanas de mantenimiento para Servicios SaaS de Accenture".</p>

3.2 Reports

Accenture will provide to customers a monthly report describing the TSA percentage for the applicable SaaS Service either (i) by email following a customer's request to ASWHCM support, (ii) through the SaaS Service or (iii) through an online portal

3.2. Informes

Accenture presentará al Cliente un informe mensual en el que se describa el porcentaje de DTS para cada Servicio SaaS, ya sea (i) por correo electrónico, previa petición del Cliente al soporte técnico del Software de Accenture para HCM, (ii) a través del Servicio SaaS, o (iii) a través de un

made available to customers, if and when such online portal becomes available.

4. Maintenance Windows for Accenture SaaS Services

Accenture can use the following maintenance windows for Scheduled Downtimes as listed below. Accenture will provide Client reasonable notice without undue delay of any major upgrades or emergency maintenance to the SaaS Services.

Regular Maintenance Windows

<p>Accenture – Weekly (2 hours)</p>	<p>Middle East North Africa SAP Cloud Platform data center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thursday – Starting 4:00 pm (UTC) <p>Europe SAP Cloud Platform data center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thursday – Starting 02:00 am (UTC) <p>Americas SAP Cloud Platform data center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thursday – Starting 05:00 am (UTC) <p>Asia Pacific SAP Cloud Platform data center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thursday – Starting 02:00 pm (UTC)
<p>SAP Cloud Platform (blocked by SAP) – Weekly (3 hours)</p>	<p>Middle East North Africa SAP Cloud Platform data center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Friday – Starting 7:00 pm (UTC) <p>Europe SAP Cloud Platform data center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saturday – Starting 10:00 pm (UTC) <p>Americas SAP Cloud Platform data center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saturday – Starting 04:00 am (UTC) <p>Asia Pacific SAP Cloud Platform data center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saturday – Starting 03:00 pm (UTC)

portal online para clientes, cuando dicho portal esté disponible.

4. Ventanas de mantenimiento para Servicios SaaS de Accenture

Accenture podrá usar para Interrupciones planificadas las Ventanas de mantenimiento que se indican a continuación. Accenture notificará sin demora al Cliente las actualizaciones importantes y las tareas de mantenimiento urgente de los Servicios SaaS.

Ventanas de Mantenimiento Periódico

<p>Accenture – Semanalmente (2 horas)</p>	<p>Centro de datos de <i>SAP Cloud Platform</i> - Oriente Medio Africa del Norte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jueves – Comenzando 4:00 pm (UTC) <p>Centro de datos de <i>SAP Cloud Platform</i> - Europa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jueves – Comenzando 02:00 am (UTC) <p>Centro de datos de <i>SAP Cloud Platform</i> - Americas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jueves – Comenzando 05:00 am (UTC) <p>Centro de datos de <i>SAP Cloud Platform</i> - Asia Pacifico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jueves – Comenzando 02:00 pm (UTC)
<p>SAP Cloud Platform (bloqueado por SAP) – Semanalmente (3 horas)</p>	<p>Centro de datos de <i>SAP Cloud Platform</i> - Oriente Medio Africa del Norte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viernes – Comenzando 7:00 pm (UTC) <p>Centro de datos de <i>SAP Cloud Platform</i> - Europa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabado – Comenzando 10:00 pm (UTC) <p>Centro de datos de <i>SAP Cloud Platform</i> - Americas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabado – Comenzando 04:00 am (UTC) <p>Centro de datos de <i>SAP Cloud Platform</i> - Asia Pacifico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabado – Comenzando 03:00 pm (UTC)

Major Upgrades Windows Up to 8 times per year

Accenture - (6 hours)	Saturday – Starting 09:00 am (UTC)
SAP Cloud Platform (blocked by SAP) – (4 hours)	<p>Asia Pacific SAP Cloud Platform data center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Friday – Starting 02:00 pm (UTC) <p>Europe SAP Cloud Platform data center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Friday – Starting 10:00 pm (UTC) <p>Americas SAP Cloud Platform data center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saturday – Starting 04:00 am (UTC)

Ventanas de Actualizaciones Importantes hasta 8 veces al año

Accenture - (6 horas)	Sabado – Comenzando 09:00 am (UTC)
SAP Cloud Platform (bloqueado por SAP) – (4 horas)	<p>Centro de datos de <i>SAP Cloud Platform</i> - Asia Pacifico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viernes – Comenzando 02:00 pm (UTC) <p>Centro de datos de <i>SAP Cloud Platform</i> - Europa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viernes – Comenzando 10:00 pm (UTC) <p>Centro de datos de <i>SAP Cloud Platform</i> - Americas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabado – Comenzando 04:00 am (UTC)