

EXTENDED PRODUCTIVITY SERVICES (EPS) POLICY

1- DEFINITIONS

The terms used in this document and not defined herein shall have the meaning provided for in the SaaS Agreement to which this document is part of.

- **EPS Request:** Petition from Client to perform changes to the SaaS Service consisting of the creation, modification or deactivation of Rules, Load processes or Templates, as listed in Section 5, and in accordance to the subscribed SaaS Service and its Functional Description. For the avoidance of doubt, changes not listed in Section 5 are not considered EPS Requests and are out of the scope of this Policy.
- **EPS Credit:** Basic unit of effort of the changes to be performed in the SaaS Service based on an EPS Request.
- **EPS Credit Pool:** Total amount of EPS Credits that Client can spend during the Service Order Term. The pool consists of the EPS Credits agreed in the applicable SaaS Service Order plus any Additional EPS Credits (as defined in Section 3) minus the EPS Credits that have been spent in EPS Requests.
- **AHRACaas:** Accenture Audit and Compliance as a service
- **ACTfC:** Accenture Clone and Test for Cloud
- **AHRDL:** Accenture HR Data Loader
- **ADC:** Accenture Document Composer

2- GENERAL

Client is entitled to submit EPS Requests via the [Accenture Software Support portal](#), provided that client has EPS Credits available in its EPS Credit Pool.

2.1. Once an EPS Request has been submitted, Accenture will:

- (i) confirm to Client that it has received the EPS Request.
- (ii) at its own discretion, estimate the complexity of the EPS Request.
- (iii) based on the above estimation, communicate to Client the number of EPS Credits to be consumed in order to perform the changes associated with the EPS Request.
- (iv) After the communication of point 2.1.(iii) above, Client will have 48 hours to express any disagreement with the number of EPS Credits to be

POLITICA DE SERVICIOS DE PRODUCTIVIDAD EXTENDIDA (SPE)

1- DEFINICIONES

Los términos utilizados en este documento y no definidos en el mismo tendrán el significado previsto en el Contrato SaaS de Software de Accenture para HCM-As-A Service del que forma parte este documento.

- **Solicitud de SPE:** Solicitud del Cliente para realizar cambios a los Servicios SaaS que consistan en la creación, modificación o desactivación de Reglas, Procesos de Carga o Plantillas, como se especifica en la sección 5, y de acuerdo con los Servicios SaaS suscritos y a su Descripción Funcional. Para evitar dudas, los cambios que no se enumeran en la Sección 5 no se consideran Solicitudes de SPE y están fuera del alcance de esta Política.
- **Crédito SPE:** Unidad básica de medida de los cambios a realizar en los Servicios SaaS en base a una Solicitud de SPE.
- **Fondo de Créditos SPE:** Cantidad total de Créditos SPE que el Cliente puede gastar durante la Vigencia de la Orden de Servicios. El fondo consta de los Créditos SPE otorgados en la Orden de Servicio SaaS más los Créditos SPE Adicionales (tal como se los define en la Sección 3) menos los Créditos SPE que se hayan consumido en Solicitudes de SPE.
- **AHRACaas:** *Accenture Audit and Compliance as a service.*
- **ACTfC:** *Accenture Clone and Test for Cloud.*
- **AHRDL:** *Accenture HR Data Loader.*
- **ADC:** *Accenture Document Composer.*

2- GENERAL

El Cliente podrá enviar Solicitudes de SPE a través del [Portal de Soporte de Software de Accenture](#), siempre que el Cliente tenga Créditos SPE disponibles en su Fondo de Créditos SPE.

2.1. Una vez que el Cliente haya enviado una Solicitud de SPE, Accenture procederá a:

- (i) confirmar al Cliente que ha recibido la Solicitud de SPE.
- (ii) estimar la complejidad de la Solicitud de SPE. Dicha estimación es a discreción de Accenture.
- (iii) en base a la estimación anterior, comunicar al Cliente la cantidad de Créditos SPE que se consumirán para realizar los cambios asociados con la Solicitud SPE.
- (iv) Tras la comunicación del punto 2.1. (iii) anterior, el Cliente dispondrá de 48 horas para manifestar cualquier disconformidad con la cantidad de Créditos SPE a consumir. Si el Cliente no manifiesta su

consumed. If client does not express their disagreement within the aforementioned period, the number of EPS Credits to be consumed will be deemed accepted by Client.

2.2. Upon Client's express or deemed acceptance of the number of EPS Credits to be consumed, Accenture will:

(i) deduct the agreed EPS Credits from the EPS Credit Pool.

(ii) perform the changes associated with the EPS Request.

(iii) conduct the unit testing activities related to point (ii) above in a non-productive system.

(iv) inform Client of the availability of the changes for User Acceptance Test.

The activities listed in Section 2.1. and 2.2. above (except for 2.1.(iv)) have no timeframe and are not subject to any SLA. For the avoidance of doubt, the time it takes to perform such activities is at the discretion of Accenture. Client may find indicative response times, for informational purposes, in Section 6 below.

Upon Client's acceptance of the changes made by Accenture associated with an EPS Request, Accenture will guide the Client personnel to deploy such changes to Client's production system. For the avoidance of doubt, the Extended Productivity Services do not include the deployment of the changes associated with an EPS Request to Client's production environment, nor the execution and monitoring of the subscribed SaaS Service other than for unit testing of the implemented EPS Request.

Accenture reserves the right to reject an EPS Request. In such a case, the EPS Credits will not be deducted from the EPS Credit Pool. Accenture may, but will not be obliged to, provide the reasons behind the rejection.

3- EPS CREDIT POOL

If not available via the provided tools, Accenture will, upon request and no more than once per month, communicate to Client the EPS Credits available in the EPS Credit Pool.

Client can purchase additional EPS Credits ("Additional EPS Credits") that will be added to the EPS Credit Pool. To purchase Additional EPS Credits, Client must contact the sales representative listed in the Service Order or alternatively send an email to hcmsoftwaresales@accenture.com to discuss the conditions and pricing.

disconformidad dentro del plazo antes mencionado, la cantidad de Créditos SPE a consumir se considerará aceptada por el Cliente.

2.2. Tras la aceptación expresa o tácita del Cliente en cuanto a la cantidad de Créditos SPE que se consumirán, Accenture procederá a:

(i) deducir los Créditos SPE del Fondo de Créditos SPE.

(ii) realizar los cambios asociados con la Solicitud de SPE.

(iii) realizar las actividades de prueba unitaria relacionadas con el punto (ii) anterior en un sistema no productivo.

(iv) informar al Cliente de la disponibilidad de los cambios para la Prueba de Validación (*User Acceptance Test* o *UAT*).

Las actividades enumeradas en la Sección 2.1. y 2.2. anteriores (excepto 2.1.(iv)) no estarán sujetas a un límite de tiempo específico ni a SLA. Para evitar dudas, el tiempo necesario para realizar dichas actividades queda a criterio de Accenture. El Cliente puede consultar los tiempos de respuesta, a manera indicativa y con fines informativos, en la Sección 6 de este documento.

Una vez que el Cliente acepte los cambios realizados por Accenture asociados con una Solicitud de SPE, Accenture guiará al personal del Cliente para implementar dichos cambios en el/los sistema/s de producción del Cliente. Para evitar dudas, los Servicios de Productividad Extendida no incluyen la implementación de los cambios asociados con una Solicitud de SPE en los entornos de producción del Cliente, ni la ejecución y supervisión del Servicio SaaS suscrito, excepto para las pruebas unitarias de la Solicitud de SPE implementada.

Accenture se reserva el derecho de rechazar una Solicitud de SPE. En tal caso, los Créditos SPE no se deducirán del Fondo de Créditos SPE. Accenture puede (pero no tiene la obligación) proporcionar las razones del rechazo.

3- FONDO DE CRÉDITOS SPE

En caso de no estar disponible a través de las herramientas proporcionadas, Accenture, previa solicitud y no más de una vez al mes, comunicará al Cliente los Créditos SPE disponibles en el Fondo de Créditos SPE.

El Cliente puede adquirir Créditos SPE adicionales ("Créditos SPE Adicionales") que se agregarán al Fondo de Créditos SPE. Para comprar Créditos SPE adicionales, el Cliente debe comunicarse con el representante de ventas listado en la Orden de Servicio o, alternativamente, enviar un correo electrónico a hcmsoftwaresales@accenture.com para discutir las condiciones y los precios.

Additional EPS Credits are invoiced at the start of the month following the month when the purchase agreement was signed.

4- PREREQUISITES AND ASSUMPTIONS

Failure to perform the following may cause changes to this schedule, fees and expenses, level of effort required or otherwise impact Accenture's execution of this service and Accenture shall have no liability with respect to its inability to perform the service resulting therefrom.

- It is Client's responsibility to obtain any required license, credential or authorization to perform the service.
- Client shall provide Accenture access to the SaaS Services application(s) installed and configured on the non-productive SAP SuccessFactors Instance where changes need to be performed.
- Client shall provide all means necessary for Accenture to be able to connect to the non-productive instance of the SAP SuccessFactors for unit testing purposes.
- Client will commit the necessary resources and management involvement to support the services related activities and perform the agreed Acceptance in a timely manner.
- Client shall define test cases and provide test data in the test application for Accenture to execute unit tests for the requested changes.
- Client will provide a minimum of one (1) positive and one (1) negative test case with test data and up to a maximum of five (5) positive and (5) negative test cases with test data.
- Client will provide feedback, reviews and decisions related to the service in a timely manner.
- It is assumed that Accenture personnel are not required to work at the Client site. In the event Accenture personnel are requested by the Client to come on-site as part of an EPS Request, Client shall be responsible for supplying on-site Accenture personnel with suitable office space including, but not limited to, desks, storage, furniture and other required office equipment, adequate computer equipment (including necessary third party rights to use software), telephone and facsimile service, postage, copying, word processing, and general office supplies which may be necessary in connection with Accenture's performance of the services as scheduled;
- In case an EPS Request or part of an EPS Request is rejected due to functional reasons, Client will provide to the best of its ability, updated

Los Créditos SPE Adicionales se facturarán al comienzo del mes siguiente al de la firma de la orden de compra de dichos créditos.

4- REQUISITOS Y SUPUESTOS

El incumplimiento de lo siguiente puede causar cambios en este documento, tarifas y gastos, el nivel de esfuerzo requerido o afectar la ejecución de este servicio por parte de Accenture y Accenture no tendrá ninguna responsabilidad con respecto a su incapacidad para realizar el servicio resultante de dichos incumplimientos.

- Es responsabilidad del Cliente obtener cualquier licencia, habilitación o autorización requerida para realizar el servicio.
- El Cliente deberá proporcionar a Accenture el acceso a las aplicaciones de Servicios SaaS instaladas y configuradas en la instancia de SAP SuccessFactors no productiva donde se realizarán los cambios.
- El Cliente proporcionará todos los medios necesarios para que Accenture pueda conectarse a la instancia SAP SuccessFactors no productiva con fines de prueba unitaria.
- El Cliente comprometerá los recursos necesarios y la participación de la gerencia para apoyar las actividades relacionadas con los servicios y la aceptación de los mismos de manera oportuna.
- El cliente definirá casos de prueba y proporcionará datos de prueba en la aplicación de prueba para que Accenture ejecute pruebas unitarias en relación con los cambios solicitados.
- El cliente proporcionará un mínimo de un (1) caso de prueba positivo y un (1) caso de prueba negativo con datos de prueba hasta un máximo de cinco (5) casos de prueba positivos y (5) negativos.
- El cliente proporcionará comentarios (retroalimentación), revisiones y decisiones relacionadas con el servicio de manera oportuna.
- Se asume que no se requiere que el personal de Accenture trabaje en locaciones del Cliente. En caso de que el Cliente solicite al personal de Accenture que asista a las locaciones del Cliente como parte de una Solicitud de SPE, el Cliente será responsable de proporcionar al personal de Accenture un espacio de oficina adecuado que incluya, entre otros, escritorios, almacenamiento, muebles y otros equipos de oficina necesarios, equipos informáticos adecuados (incluidos los derechos de terceros necesarios para utilizar software), servicio telefónico y de fax, franqueo postal, fotocopidora, software de procesamiento de textos y suministros de oficina en general que puedan ser necesarios en relación con la prestación de los servicios por parte de Accenture según lo programado;

requirements and test scripts to Accenture in order to perform the changes.

- Client will sign off on the EPS Requests changes provided by Accenture using the functionality available on the Support Portal. All EPS Requests submitted to Client for approval shall be deemed accepted if, within ten (10) working days after delivery, Client has not provided to Accenture written notice identifying specifically any basis for not approving the changes.
- Accenture will rely upon the information related to the EPS Request provided by Client personnel only. Accenture shall have no obligation to independently verify the information.

5- SAAS SERVICE SPECIFIC SCOPE OF EPS REQUESTS

5.1 Accenture HR Audit and Compliance as-a-service (AHRACaas)

Definiciones:

- Rule: Defines the data to be checked in AHRACaas. They contain conditions that define the issues for which the system should create an exception record.

Client can request Accenture to perform one or more of the following activities as part of an EPS Request:

- Creation, modification or decommissioning of rules: deploying, adjusting or disabling check rules based on the existing rule types and functions of the application as per the functional description.
- Creation, modification or decommissioning of data sources to be used by the application, for example adding a CSV file to check additional data from.

For the avoidance of doubt, it is not part of the scope of this service to modify permissions or role assignment neither in the SuccessFactors application or in the AHRACaas application.

5.2 Accenture Clone and Test for Cloud (ACTfC):

Definiciones:

- Rule: Defines how a field value needs to be anonymized.

Client can request Accenture to perform one or more of the following activities as part of an EPS Request:

- Creation, modification or decommissioning of anonymization rules: deploying, adjusting or

- En caso de que una Solicitud de SPE o parte de una Solicitud de SPE sea rechazada por razones funcionales, el Cliente proporcionará a Accenture, de ser posible, requisitos actualizados y scripts de prueba para realizar los cambios.

- El Cliente aprobará los cambios de Solicitudes de SPE proporcionados por Accenture utilizando la funcionalidad disponible en el Portal de Soporte. Todas las Solicitudes de SPE enviadas al Cliente para su aprobación se considerarán aceptadas si, dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la entrega, el Cliente no ha proporcionado a Accenture una notificación por escrito que identifique específicamente cualquier base para no aprobar los cambios.

- Accenture se basará únicamente en la información relacionada con la Solicitud de SPE que haya sido proporcionada por el personal del Cliente. Accenture no tendrá la obligación de verificar la información de forma independiente.

5- ALCANCE DE LAS SOLICITUDES DE SPE EN RELACION A LOS SERVICIOS SAAS

5.1 Accenture HR Audit and Compliance as-a-service (AHRACaas)

Definiciones:

- Regla: Define los datos a verificar en AHRACaas. Contiene condiciones que definen los problemas para los cuales el sistema debe crear un registro de excepción.

El cliente puede solicitar una o más de las siguientes actividades como parte de una Solicitud de SPE:

- Creación, modificación o el retiro de reglas: despliegue, ajuste o desactivación de reglas de verificación en función de los tipos de reglas existentes y funciones de la aplicación según la descripción funcional.
- Creación, modificación o el retiro de fuentes de datos utilizadas por la aplicación, por ejemplo, agregando un archivo CSV para verificar datos adicionales.

Para evitar dudas, la modificación de permisos o la asignación de roles en la aplicación SuccessFactors o en la aplicación AHRACaas no es parte de este servicio.

5.2 Accenture Clone and Test for Cloud (ACTfC):

Definiciones:

- Regla: define cómo se debe anonimizar el valor de un campo.

El cliente puede solicitar una o más de las siguientes actividades como parte de una Solicitud de SPE:

- Creación, modificación o el retiro de reglas de anonimización: implementación, ajuste o desactivación de reglas de anonimización en función de los tipos de

disabling anonymization rules based on the existing rule types and functions of the application as per the functional description.

- Creation, modification or decommissioning of a system to be used by the application: adjusting the system selection options in the application in order to allow or not the usage of Client's SuccessFactors Instances in the application.

- Add or remove entities from the processing scope: adjust the settings of the application to enable or disable processing of Client's entities during anonymization or copies.

5.3 Accenture HR Data Loader (AHRDL)

Definiciones:

- **Load Process:** a single end-to-end template to gather data to load for a mass transaction.

Client can request Accenture to perform one or more of the following activities as part of an EPS Request:

- Creation, modification or decommissioning of load processes: deploying, adjusting or disabling load processes based on client requirements and existing functionality of the application as per the functional description

- Adjustments of load processes to incorporate workflow: changes of load process and provide advice on activities that Client has to perform in SuccessFactors in order to enable the approval workflow for load processes

- Enable or disable advanced load process settings (i.e. rollback, generation of position id).

For the avoidance of doubt, it is not part of the scope of this service to create SuccessFactors objects and its permissions.

5.4 Accenture Document Composer (ADC)

Definiciones:

- **Template:** Sample for the automated creation of documents. It determines content and layout. Templates ensure that documents are standardized across the company and speed up document creation and distribution.
- **Document Type:** classification of documents that define certain properties like retention period, versioning, if the document expires or not, etc.
- **Silo:** Groups of templates and settings that allow templates to get data from the SuccessFactors system

Client can request Accenture to perform one or more of the following activities as part of an EPS Request:

reglas existentes y funciones de la aplicación según la descripción funcional.

- Creación, modificación o el retiro de un sistema utilizado por la aplicación: ajuste de las opciones de selección del sistema en la aplicación para permitir o no el uso de las Instancias SuccessFactors del Cliente en la aplicación.

- Agregar o eliminar entidades del alcance (*scope*) del procesamiento: ajuste de la configuración de la aplicación para activar o desactivar el procesamiento de las entidades del Cliente durante la anonimización o las copias.

5.3 Accenture HR Data Loader (AHRDL)

Definiciones:

- **Proceso de carga:** una plantilla única para recopilar datos y cargarlos para una transacción en masa.

El cliente puede solicitar una o más de las siguientes actividades como parte de una Solicitud de SPE:

- Creación, modificación o el retiro de procesos de carga: despliegue, ajuste o desactivación de procesos de carga según los requisitos del Cliente y la funcionalidad existente de la aplicación según la descripción funcional.

- Ajustes de procesos de carga para incorporar flujo de trabajo (*workflow*): cambios de proceso de carga y asesoramiento sobre las actividades que el Cliente debe realizar en SuccessFactors para habilitar el flujo de trabajo de aprobación para los procesos de carga.

- Habilitar o deshabilitar la configuración avanzada del proceso de carga (ejemplo: retroceso (*rollback*), generación de posición de id).

Para evitar dudas, la creación de objetos SuccessFactors y sus permisos no es parte de este servicio.

5.4 Accenture Document Composer (ADC)

Definiciones:

- **Plantilla:** Modelo para la creación automatizada de documentos. Determina el contenido y el diseño. Las plantillas permiten la estandarización de documentos en toda la empresa acelerando su creación y distribución.
- **Tipo de documento:** clasificación de documentos que define determinadas propiedades como período de retención, control de versiones, si caduca o no, etc.
- **Silo:** grupos de plantillas y configuraciones que permiten que las plantillas obtengan datos del sistema SuccessFactors

El cliente puede solicitar una o más de las siguientes actividades como parte de una Solicitud de SPE:

- Creación, modificación o el retiro de Plantillas

- Creation, modification or decommissioning of Templates
- Creation, modification or decommissioning of Document Types
- Creation or modifications of Silo and Silo settings to add a new field, condition, etc.

For the avoidance of doubt, it is not part of the scope of this service the creation of SuccessFactors objects and its permissions as well as the creation of calculated fields in ADC that required logic to be return its value.

6- INDICATIVE EPS REQUEST RESPONSE TIMES

Below are the indicative EPS Request response times for requests covering existing functionality of the tool.

| Step | Description | Response Time |
|--------------------|---|---|
| Acknowledge Time | Acknowledge to the customer that request was received | 1 business day* from initial request submission |
| Clarify Questions | Ask questions on the provided input | 2 business days* from initial request submission |
| Qualified Response | Confirm feasibility Confirm implementation date | 1 business day* after receipt of feedback on questions |
| Completion Time | Deliver the rule in the corresponding test environments | Up to 10 business days* after qualified response and sign-off to proceed has been received from Client if not follow up questions comes during the implementation. Deployment to Production is on Client's responsibility. |

*The above Response Times are for informational purposes only and are not binding. Failure to meet these response times shall not result in any financial

- Creación, modificación o desactivación de Tipos de Documentos

- Creación o modificación de Silos y configuraciones de Silos para agregar un nuevo campo, condición, etc.

Para evitar dudas, la creación de objetos SuccessFactors y sus permisos, así como la creación de campos calculados en ADC que requirieran lógica para devolver su valor, no es parte de este servicio.

6- TIEMPOS DE RESPUESTA INDICATIVOS PARA SOLICITUDES DE SPE

A continuación, se muestran los tiempos de respuesta indicativos de las Solicitudes de EPS para solicitudes que cubran la funcionalidad existente en la aplicación.

| Etapas | Descripción | Tiempo de Respuesta |
|---------------------------|--|--|
| Confirmación de recepción | Confirmación al cliente que se recibió la solicitud | 1 día hábil * desde el envío de la solicitud |
| Preguntas aclaratorias | Preguntas sobre la solicitud | 1 días hábiles * desde el envío de la solicitud |
| Respuesta calificada | Confirmar viabilidad Confirmar la fecha de implementación | 1 día hábil * después de recibir comentarios sobre preguntas aclaratorias |
| Plazo de finalización | Entrega de la regla en los entornos de prueba correspondientes | Hasta 10 días hábiles * después de una respuesta calificada y la aprobación para continuar por parte del Cliente si no surgen preguntas de seguimiento durante la implementación. La implementación en producción es responsabilidad del cliente. |

* Los tiempos de respuesta anteriores son solo a fines informativos y no son vinculantes. El incumplimiento de estos tiempos de respuesta no dará lugar a

penalties to Accenture nor will they constitute a breach of the Agreement.

The above indicative response times will not apply for cases where new functionality is needed, or a defect is found on the SaaS Services.

7- OPERATING HOURS

Service Operation's hours are defined as follows.

21 x 5 – On working days (Mon - Fri) .

01:00 AM – 10:00 PM – UTC (Summer) .

01:00 AM – 10:00 PM – UTC+1 (Winter)

Except on local holidays as referenced below:

** When a federal holiday falls on a Saturday, it is usually observed on the preceding Friday. When the holiday falls on a Sunday, it is usually observed on the following Monday.

*** When the legal public holiday for Christmas Day for NA falls on a Sunday, Monday, December 26, will be treated as a holiday.

| Local Holiday | General Date |
|----------------|------------------------|
| New Year's Day | 1st of January |
| Good Friday | Easter Sunday - 2 days |
| Christmas Day | 25th of December |
| New Year's Eve | 31st of December |

responsabilidad por daños para Accenture ni constituirá un incumplimiento del Contrato SaaS.

Los tiempos de respuesta indicativos anteriores no aplicarán a los casos en los que se necesite una nueva funcionalidad o se encuentre un defecto en los Servicios SaaS.

7- HORARIO DE OPERACION DEL SERVICIO

El horario de operación del servicio se define de la siguiente manera.

21 x 5 - en días laborables (lun - vie) .

01:00 AM - 10:00 PM - UTC (verano) .

01:00 AM - 10:00 PM - UTC + 1 (invierno)

Excepto en días festivos locales como se referencia a continuación:

** Cuando un feriado federal cae un sábado, generalmente se lo pasa al viernes anterior. Cuando el feriado cae un domingo, generalmente se lo pasa al lunes siguiente.

*** Cuando el día festivo de Navidad para NA caiga en domingo, el lunes 26 de diciembre se considerará festivo.

| Festividad Local | Fecha |
|------------------------------------|-----------------------------|
| Año nuevo | 1 de enero |
| Viernes Santo | Domingo de Pascuas - 2 días |
| Navidad | 25 de diciembre |
| Noche Vieja (Víspera de Año Nuevo) | 31 de diciembre |