

## TECHNICAL SUPPORT POLICY FOR ACCENTURE SOFTWARE FOR HCM

### General

Technical Support is helping the Client make the Software run as documented. This includes operational problem resolution when things do not work as documented and helping the Client use what is in the documentation to operate a particular function by expanding on what is documented and giving an example of how to do it. This precludes that type of assistance that requires intimate knowledge of Client's particular data set, objectives, or non-Software related restrictions.

### Client Obligations

Client shall appoint among the authorized users a primary contact and up to three (3) secondary contacts who will be entitled to enter support requests on behalf of Client with Technical Support which details shall be provided by Accenture to Client. The name and email address of these contacts will be provided to Accenture.

### Service Definition

Accenture will use its commercially reasonable efforts to correct any reproducible errors in the Software notified in reasonable detail to it by Client, which prevents the Software from functioning substantially in accordance with the functional specification for the Software. Accenture cannot guarantee that corrections will be provided within any specific time scale but where Accenture estimates that any correction will take more than five (5) working days it will, where reasonably practicable, provide a workaround or patch or provide other software with similar functionality. Accenture shall only provide technical support to the extent that the Software is run on platforms officially supported by SAP or SuccessFactors.

Technical Support may take the form of support via email, phone or an online web-based support portal. Requests for support must be logged by Client with Technical Support via the channels as defined in this document.

### Service Channel and Service Hours

Service Channel	Service Hours	Description
For On-Premise product support:	24x7	Email to support may be submitted 24x7. Responses are provided during incident management service times listed below

## HCM 用アクセントゥア・ソフトウェアの技術サポートポリシー

### 概要

技術サポートは、お客様が、ソフトウェアを文書化されているとおりに動作するのを支援します。これには、文書化されたように機能しない場合の運用上の問題解決の他、文書化されている内容の拡張やそれを実行する方法の例示を行い、お客様が文書化されたものを使用してある特定の機能を操作する支援が含まれています。なお、お客様の特定のデータセット、目的、またはソフトウェアに関連しない制限に関する詳しい知識が求められるようなタイプのサポートは除きます。

### お客様の義務

お客様は、認定ユーザーの中から一次連絡先、および二次連絡先最大3名を指名するものとします。これらの連絡先は、お客様に代わって、技術サポートとのサポートリクエストを行うことが認められ、サポートの詳細は、アクセントゥアからお客様に提供されるものとします。これらの連絡先の氏名およびメールアドレスは、アクセントゥアに提出されます。

### サービスの定義

アクセントゥアは、お客様から合理的に詳細に通知が行われた、ソフトウェアの再現性のあるエラーを修正するため商業的に合理的な努力をし、これによりソフトウェアが機能仕様に従って機能しないようにします。アクセントゥアは、特定の期間内に修正が行われることを保証しかねますが、アクセントゥアが、修正に5営業日以上かかると判断する場合、合理的に実行可能であれば、回避策またはパッチを提供するか、同様の機能を持つ別のソフトウェアを提供します。

アクセントゥアは、ソフトウェアが SAP または SuccessFactors が公式にサポートしているプラットフォームで実行されている場合に限り、技術サポートを提供する者とします。

技術サポートは、メールや電話、またはオンラインのウェブ・サポートポータルを通じたサポートの形を取る場合があります。サポートのリクエストは、本書に定められているように、チャネルを通じた技術サポートで、お客様によってログに記録されます。

### サービスチャネル・サービス時間

サービスチャネル	サービス時間	説明
オンプレミス製品のサポート： Eメール	年中無休	サポートへのメールは年中無休で受付。下記のインシデント・マネジメントのサービス提供時間内に返答

<b>Email</b>		Email: <a href="mailto:hcmsoftwaresupport@accenture.com">hcmsoftwaresupport@accenture.com</a>
<b>For cloud enabled product support: Support Portal</b>	24 x 7	Self-service portal for creating, updating and displaying support cases and communicating, exchanging information with the support team. Responses are provided during incident management service times listed below
<b>Toll-Free Phone Numbers</b>	24x7	Voicemail may be submitted 24x7. Responses or live telephone contact is provided during incident management service times listed below Phone: +800 00 732 276 (Germany, Austria, Switzerland, Belgium, France, Italy, the Netherlands, Poland, Great Britain) +1 888 857 4659 (USA and Canada)
<b>Incident Management</b>	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)	Picking up, processing and resolving incidents according to response targets mentioned above
<b>Real-time support via web conference</b>	On demand	Web conferences may be set up by the technical support team, if required, to perform more detailed analyses

		メール: <a href="mailto:hcmsoftwaresupport@accenture.com">hcmsoftwaresupport@accenture.com</a>
<b>クラウド対応製品のサポート: サポートポータル</b>	年中無休	サポート案件の作成・更新・表示、およびサポートチームとの連絡・情報交換のためのセルフサービスポータル。下記のインシデント・マネジメントのサービス提供時間内に返答
<b>フリーダイヤルの電話番号</b>	年中無休	ボイスメールは年中無休で受付。下記のインシデント・マネジメントのサービス提供時間内に返答またはライブ通話で連絡 電話番号: +800 00 732 276 (ドイツ、オーストリア、スイス、ベルギー、フランス、イタリア、オランダ、ポーランド、英国) +1 888 857 4659 (アメリカ、カナダ)
<b>インシデント・マネジメント</b>	1日21時間・週5日 - 営業日に対応 (月～金) * 01:00 AM - 10:00 PM - UTC (夏期) 01:00 AM - 10:00 PM - UTC+1 (冬期)	上記の応答目標に従った、インシデントの受付、処理、解決
<b>Web会議によるリアルタイムサポート</b>	オンデマンド	より詳しい分析を行うため、必要に応じて、技術サポートチームにより Web会議が設定される場合あり

<b>Download- and License Center</b>	24 x 7	Website to download the latest versions and patches and request license keys for software activation  Website: <a href="https://asw4hcm.accenture.com">https://asw4hcm.accenture.com</a>
---	--------	---

Table 1 - Service Channels and Service Hours

\* except local holidays as referenced in Table 3 - Excluded Holidays

### Support Request Handling

All support requests, referred to in the following as “requests”, are entered and monitored in a tracking system at Accenture. Client is provided with a reference number for the respective request.

Designated Client contact(s) shall include in its request, at a minimum, the following information which may be updated by Accenture upon written notice:

- Name and contact information of the Designated Client Contact sending report (email and phone)
- Client name and, if applicable, location
- Contract number of the valid maintenance contract
- System configuration information (product version number, server and database environment information)
- Initial analysis by Client’s internal help desk
- A description of the issue, error messages received, etc.
- Steps taken by Client to reproduce the issue, if applicable, include screenshots
- Activity being performed at the time of the issue
- Client impact (a description of the business impact caused by the product issue)

Accenture may use such information to provide correction services in accordance with this Agreement.

Questions concerning product information and solutions to known problems are answered directly by the software product support team. All other

<b>ダウンロード およびライ センスセンター</b>	年中無休	最新バージョンやパッチのダウンロード、ソフトウェアのアクティベーション用ライセンスキーのリクエストを行うためのウェブサイト  ウェブサイト： <a href="https://asw4hcm.accenture.com">https://asw4hcm.accenture.com</a>
-------------------------------------	------	---

表 2 - サービスチャネルとサービス時間

\* 「表 3 - 対象外の祝日」で言及される通り、現地の祝日は除く

### サポートリクエストの処理

以下に「リクエスト」と言及される、すべてのサポートリクエストは、アクセンチュアの追跡システムに入力され、監視されます。お客様には、各リクエストに参照番号が与えられます。

指定されたお客様の連絡先について、少なくとも以下の情報がリクエストに含まれるものとし、この情報は書面による通知でアクセンチュアによって更新されません。

- 報告書を送信する、指定されたお客様の連絡先の氏名および連絡先の情報（メールアドレス・電話番号）
- お客様の氏名、および該当する場合、所在地
- 有効な保守契約の契約番号
- システム設定情報（製品のバージョン番号、サーバやデータベースの環境情報）
- お客様との社内ヘルプデスクによる初期分析
- 問題の説明、受信したエラーメッセージ等
- 問題を再現するためにお客様が取った手順、必要に応じて、スクリーンショットを含む
- 問題発生時に行われていたアクティビティ
- お客様への影響（製品の問題によるビジネスへの影響の説明）

アクセンチュアは、この契約に従い、修正サービスを提供するために、前述の情報を扱う場合があります。

製品情報や既知の問題に対する解決法に関するご質問は、ソフトウェア製品サポートチームが直接回答します。その他のリクエストはすべて、専門家が対応しま

requests are handled by specialists. By default, incoming requests are classified initially with “low” priority. Based on a detailed description provided with the request, the request may be recategorized as “medium” priority. A request is classified as “critical” or “high” in accordance with the criteria as defined in Table 2 - Classification. Classification is made by Accenture.

#### Classification:

Accenture will provide Technical Support for each request based on the priority level set forth below. The service performance for incidents described in the table below is measured on response time within the service hours, according to priority. Accenture Response Targets, as applicable, are based upon the Incident Priority Levels which are defined as follows:

Severity Level	Definition	Target Response Time
Low	<b>No impact on day-to-day business:</b> The software works without any problems. Software functionality is according to the requirements and specifications. The situation is a nuisance or inconvenience.	90% within 48 hours from Accenture’s receipt of notice**
Medium	<b>Minimal impact on day-to-day business:</b> The software works with minor problems. Some of the functionality does not work according to the requirements and specifications, but a workaround is available.	90% within 24 hours from Accenture’s receipt of notice**
High	<b>Moderate impact on day-to-day business:</b> The licensee suffers moderate failure and/or moderate disruptions to services. Some functionality does not work according to the	90% within 8 hours from Accenture’s

す。既定では、受信するリクエストは、最初に優先度「低」として分類されます。リクエストと併せて提供された詳細に基づき、リクエストは優先度「中」に再分類される場合があります。「表 2 - 分類」に定義される基準に従って、リクエストは「重大」または「高」と分類されます。なお、分類はアクセントゥアによって行われます。

#### 分類:

アクセントゥアは、以下に規定される優先レベルを基に、各リクエストに対する技術サポートを提供します。以下の表に記載されるインシデントに対するサービスパフォーマンスは、優先度に従って、サービス提供時間内の応答時間で測定します。アクセントゥアの応答目標は、該当する場合、以下に定義されるインシデント優先レベルに基づいています。

重大度レベル	定義	目標応答時間
低	<b>日常業務に影響なし:</b> ソフトウェアは問題なく動作。ソフトウェアの機能は要件や仕様通りである。迷惑または不便な状況。	アクセントゥアが通知を受けてから 48 時間以内に 90%**
中	<b>日常業務に最小限の影響:</b> ソフトウェアは小さな問題があるが動作。機能の一部が要件や仕様通りに動作しないが、回避策が利用可能。	アクセントゥアが通知を受けてから 24 時間以内に 90%**
高	<b>日常業務に中程度の影響:</b> ライセンスにはある程度の不具合やサービスに中程度の障害が発生。機能の一部が要件や仕様通りに動作せず、回避策がない。製品は限られた範囲で動作。	アクセントゥアが通知を受けてから 8 時間以内に 90%**

	requirements and specifications and a workaround is not available. The product works to a limited extent.	receipt of notice**
<b>Critical</b>	<b>Critical impact on day-to-day business:</b> The licensee suffers serious failure and/or significant disruptions to services. Business operations are not available or are severely affected. A workaround is not available.	90% within 4 hours from Accenture's receipt of notice**

Table 2 - Classification

\*\* as defined in Table 1 - Service Channels and Service Hours

#### Exceptions to Service Hours Based on Local Holidays

The following table shows the exceptions to the general service hours mentioned above.

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

Table 3 - Excluded Holidays

<b>重大</b>	<b>日常業務に重大な影響:</b> ライセンシーには深刻な不具合やサービスに重大な障害が発生。業務ができない、または深刻な影響を受けている。回避策がない。	アクセントチュアが通知を受けてから4時間以内に90%**

表 2 - 分類

\*\* 「表 1 - サービスチャネルとサービス時間」に定義される通り

#### 現地の祝日に基づくサービス時間の例外

次の表は上記の一般サービス時間の例外を示しています。

現地の祝日	一般の日付
元日	1月1日
聖金曜日	復活祭の日曜日の2日前
クリスマス	12月25日
大晦日	12月31日

表 3 - 対象外の祝日