

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

サービスとしてのアクセンチュア HCM ソフトウェア サービスレベル契約 (SLA)

1. サービスレベル契約

サービスとしてのアクセンチュア HCM ソフトウェアに関する本サービスレベル契約 (以下、「SLA」) は、対象となるサービスとしてのアクセンチュア HCM ソフトウェアの注文でお客様が契約を締結した対象となるサービスとしてのアクセンチュア HCM ソフトウェアの製品版の技術的システムの可用性を規定するものです。

2. 定義

「ダウンタイム」とは、除外ダウンタイムを除く、対象となる SaaS サービスの製品版が利用できない 1 か月あたりの合計分数を意味します。

「月」とは暦月を意味します。

「月間合計分数」は、1 日 24 時間、週 7 日、1 か月間計測されます。

3. システムの技術的可用性

3.1. システムの技術的可用性 (以下「TSA」といいます) の定義

各アプリケーションの可用性を判断する目的で、各 SaaS サービスは、アクセンチュアが測定した結果、関連する生産的なウェブサービス HTTP 呼び出し (基本 HTTP の応答コードは 200) に正常に応答した場合に、利用可能であるとみなされます。

TSA の割合は以下のように計算されます :

TSA の割合 = [(月間合計分-ダウンタイム)÷月間合計分×100]

例 :

合計 44640 分 (1 か月) の予定外のダウンタイムを 330 分 (アクセンチュアの監視ツールによる測定) と仮定すると、その月のシステム可用性は次のようになります : $[(44640 - 330)÷44640×100] = 99,3\%$ TSA

TSA	99.3% TSA percentage during each Month for productive versions
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
Scheduled Downtime	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

TSA	各月の製品版 TSA の割合は 99.3%
システムの可用性からの除外	<p>アクセントゥアは、サービスレベルの不履行について責任を負わないものとします（また、かかる不履行または発生が以下に起因する場合は、サービス測定の計算から除外することができます）。</p> <ul style="list-style-type: none"> i. - 以下の第 4 項に記載される定期メンテナンスウィンドウが適用される予定ダウンタイム、 ii. - または第 4 項に従ってダウンタイムのスケジュールの少なくとも 5 営業日前にお客様に通知されたその他のダウンタイムのスケジュール、 iii. - またはお客様の作為または不作為（お客様の責任不履行を含む）、 iv. - お客様の設備におけるエラーまたは欠陥、お客様の従業員、請負業者 v. - または代理人の作為または不作為不可抗力事象を構成する状況合理的な vi. - 注意を払っても回避できなかった予見不可能かつ vii. - 予測不可能な事象など、アクセントゥアの合理的な管理を超える要因によって生じた利用不能。
ダウンタイムのスケジュール	サービスレベルの期待に応えるためには、継続的な定期メンテナンスが必須となります。このようなメンテナンスにより、「ダウンタイムのスケジュール」に基づき本サービスの利用ができなくなる場合があります。お客様が契約している対象クラウドサービスのダウンタイムのスケジュールは、下記第 4

	forth in Section 4 below entitled “Maintenance Windows for SaaS Services” .
--	---

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 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

Accenture - Weekly (2 hours)	<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)
SAP Cloud Platform (blocked by SAP) - Weekly (3 hours)	Middle East North Africa SAP Cloud Platform data center

	条「SaaS サービスのメンテナンスウィンドウ」に記載されています。
--	------------------------------------

3.2. レポート

アクセントゥアは、対象となる SaaS サービスの TSA の割合を記載した月次レポートを、(1)お客様から ASWHCM サポートへのリクエストに応じて電子メールで、(2)SaaS サービスを通じて、または(3)お客様が利用可能なオンラインポータルがある場合は、そのオンラインポータルを通じて、お客様に提供します。

4. アクセントゥア SaaS サービスのメンテナンスウィンドウ

アクセントゥアは、以下に列挙するダウンタイムのスケジュールについて、以下のメンテナンスウィンドウを使用する場合があります。アクセントゥアは、SaaS サービスの大規模なアップグレードまたは緊急メンテナンスについて、合理的な通知を不当な遅延なくお客様に提供するものとします。

定期メンテナンスウィンドウ

アクセントゥア - 毎週 (2 時間)	<p>中東・北アフリカ SAP クラウドプラットフォームデータセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> 木曜日 - 午後 04:00 開始 (UTC) <p>欧州 SAP クラウドプラットフォームデータセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> 木曜日 - 午前 02:00 開始 (UTC) <p>米国 SAP クラウドプラットフォームデータセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> 木曜日 - 午前 05:00 開始 (UTC) <p>アジア太平洋地域 SAP クラウドプラットフォームデータセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> 木曜日 - 午後 02:00 開始 (UTC)
SAP クラウドプラットフォーム (SAP によるブロック) - 毎週 (3 時間)	中東・北アフリカ SAP クラウドプラットフォームデータセンター

	<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)
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> 金曜日 - 午後 07:00 開始 (UTC) <p>欧州 SAP クラウドプラットフォームデータセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> 土曜日 - 午後 10:00 開始 (UTC) <p>米国 SAP クラウドプラットフォームデータセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> 土曜日 - 午前 04:00 開始 (UTC) <p>アジア太平洋地域 SAP クラウドプラットフォームデータセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> 土曜日 - 午後 03:00pm 開始 (UTC)
--	---

Major Upgrades Windows Up to 8 times per year

主要アップグレードウィンドウ 年8回まで

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)

アクセンチュア- (6 時間)	土曜日 - 午前 09:00 開始 (UTC)
SAP クラウドプラットフォーム (SAP によるブロック) - (4 時間)	<p>アジア太平洋地域 SAP クラウドプラットフォームデータセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> 金曜日 - 午後 02:00 開始 (UTC) <p>欧州 SAP クラウドプラットフォームデータセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> 金曜日 - 午後 10:00 開始 (UTC) <p>米国 SAP クラウドプラットフォームデータセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> 土曜日 - 午前 04:00 開始 (UTC)