

## SUPPORT POLICY FOR ACCENTURE HCM SOFTWARE-AS- A- SERVICE

This Support Policy for Accenture HCM Software-as-a-Service is part of the SaaS Agreement between Accenture and Client. The purpose of this document is to describe and define the SaaS core support services.

### General

Accenture by written notice shall provide to Client more detailed information about the core service support (i.e. contact information, phone numbers, Client's specific URLs, ...). Such information is provided by Accenture once the Client's tenants are set up by Accenture.

### Terms (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.

- “EMEA” : European, Middle East and Africa
- “NA” : North America
- “APAC” : Asia Pacific
- Local Holiday: means it is a local or public holiday in locations where Accenture provides P2-P3 support

### Support Contact

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 on the Accenture Support Portal which details shall be provided by Accenture to Client.

The name and email address of these contacts will be provided to Accenture.

### Support Service Level

Accenture will use commercially reasonable efforts to perform the Support Services so as to meet or exceed the applicable service levels set forth below. The service performance for incidents described in the table below

## サービスとしてのアクセンチュア HCM ソフトウェアのサポートポリシー

本サービスとしてのアクセンチュア HCM ソフトウェアのサポートポリシーは、アクセンチュアとお客様との間の SaaS 契約の一部です。本文書は、基本的な SaaS サポートサービスについて説明し、定義することを目的としています。

### 一般

アクセンチュアは、書面による通知により、主要なサービスサポートに関するより詳細な情報（連絡先、電話番号、お客様固有の URL など）をお客様に提供します。お客様のテナントがアクセンチュアによって確定された時点で、当該情報が、アクセンチュアから提供されます。

### 用語（定義）

本文書で使用され、本文書で定義されていない用語は、本文書の一部を構成する SaaS 契約に規定される意味を有するものとします

- 「EMEA」 : ヨーロッパ、中東、アフリカ
- 「NA」 : 北米
- 「APAC」 : アジア太平洋
- 現地の休日 : アクセンチュアが P2-P3 サポートを提供する現地の休日または祝祭日を意味します。

### サポート連絡先

お客様は、認定ユーザーの中から、お客様に代わってアクセンチュアサポートポータルにサポートリクエストを入力する権利を有する第一連絡先1名と、最大3名の第二連絡先を指定するものとし、その詳細はアクセンチュアからお客様に提供されます。

これらの連絡先の名前と E メールアドレスはアクセンチュアに提供されます。

### サポートサービスレベル

アクセンチュアは、以下に定める該当するサービスレベルを満たし、または上回る方法でサポートサービスを提供するために、商業上合理的な努力を払うものとします。下表のインシデントのサービスパフォーマンスは、優先順位に従って、サービス時間内の解決時間で測定されます。

is measured on resolution time within the service hours, according to priority.

Accenture Response Targets and Resolution Targets, as applicable, are based upon the Incident Priority Levels which are defined as follows:

アクセントチュアの対応目標および解決目標は、適宜、以下に定義するインシデントの優先度レベルに基づいています。

Incident Priority Level	Definition	Response Target	Resolution Target
<b>Priority 1 (P1) - Emergency</b>	Full service outage or security breach in production. As an example, no HTTP200 response for a static URL in Accenture managed production environment for all users; no reasonable workaround exists	90% within 2 hours from Accenture's receipt of notice as defined in Table 3 - Service Channels and Service Hours	90% within 4 hours from Accenture's receipt of notice except security breach which depends on specific case
<b>Priority 2 (P2) - High</b>	Partial loss of business function in productive environment and/or significant degradation of ability to provide services to Client's users. Problems with any application which is important to	90% within 4 hours from Accenture's receipt of notice as defined in Table 3 - Service Channels and Service Hours	90% within 2 business days from Accenture's receipt of notice

インシデントの優先度レベル	定義	応答目標	解決目標
<b>優先度 1 (P1) - 緊急</b>	サービスの全面的な中断、または本番環境のセキュリティ侵害。例えば、アクセントチュアが管理する本番環境では、すべてのユーザーに対して静的 URL に対する HTTP200 レスポンスがない場合、	Table 3 - Service Channels and Service Hours で定義されているように、アクセントチュアからの通知を受け取ってから 2 時間以内の場合は 90%。	セキュリティ侵害の場合を除き、アクセントチュアからの通知を受け取ってから 4 時間以内の場合は 90%。
<b>優先度 2 (P2) - 高</b>	本番環境におけるビジネス機能の一部喪失、およびお客様のユーザーへのサービス提供能力の著しい低下。お客様のビジネスまたは業務にとって重要なアプリケーションに問題が発生し、そのアプリケ	Table 3 - Service Channels and Service Hours で定義されているように、アクセントチュアからの	アクセントチュアが通知を受け取ってから 2 営業日以内の場合は 90%。

	Client' s business or operations and which make the application unusable or unavailable; a reasonable workaround exist		
<b>Priority 3 (P3) - Medium</b>	Degradation or loss of non-critical business function in productive environment. Users can continue operating with the results being adequate to perform needed functionality (although the process or format may be less then desirable)  Problems which degrade system functionality or business performance; but major functions of the application still work	90% within 8 hours from Accenture' s receipt of notice as defined in Table 3 - Service Channels and Service Hours	90% within 8 business days from Accenture' s receipt of notice

	ーションが使用不能または利用不能となる場合、合理的な解決策が存在する場合、	通知を受け取ってから4時間以内の場合は90%。	
<b>優先度 3 (P3) - 中</b>	本番環境における非重要業務機能の低下または喪失。ユーザーは、必要な機能を実行するために適切な出力で操作を続けることができる（プロセスや形式は望ましくないかもしれないが）。  システム機能またはビジネスパフォーマンスを低下させるが、アプリケーションの主要な機能は動作する問題。  単一のユーザーに影響し、重要なタスクの実行を妨げるが、合理的な解決策がある問題。	Table 3 - Service Channels and Service Hours で定義されているように、アクセントゥアからの通知を受け取ってから8時間以内の場合は90%。	アクセントゥアが通知を受け取ってから8営業日以内の場合は90%。

	Problems affecting a single user - preventing completion of a critical task but for which a reasonable workaround exists		
--	--	--	--

Table 1 - Incident Priority Level

Accenture will provide P2-P3 support from its Philippine Delivery Center.

**Service Level assumptions:**

- In the event of Incidents occurring outside of Service Hours, as defined in Table 3 - Service Channels and Service Hours, the Response Targets and Resolution Targets related times shall commence on the next business day when Service Hours start (e.g. if a request is received on a Saturday, the service levels would start on the succeeding Monday unless that day is a Local Holiday as referenced below in Table 5 - Excluded Holidays, in which case it would be the next business day). No weekend or holiday support is provided by Accenture except for Priority 1 issues.
- Service levels apply only to the production environment and not to test or development environments.
- Security breaches, Errors, interruptions or outages in the SaaS Services caused by or resulting from Client's use of third party software not specifically approved in writing by Accenture are excluded from the scope of the service levels and the Resolution Targets shall not apply.
- Activities necessary to repair the service which require issue analysis and fixing by 4th Level (3rd party vendor support) are excluded from the scope of the service level and any Resolution Targets shall not apply.

表 2 - インシデントの優先度レベル

アクセントチュアはフィリピンのデリバリーセンターから P2-P3 のサポートを提供します。

**サービスレベルの前提:**

- Table 3 - Service Channels and Service Hours で定義されたサービス時間外に発生したインシデントの場合、応答目標および解決目標に関連する期限は、サービス時間が開始される翌営業日から開始されず（例えば、土曜日にリクエストを受信した場合、その日が下記 Table 5 - Excluded Holidays に記載されているように地域の休日である場合を除き、サービスレベルは翌月曜日から開始されます。）アクセントチュアでは、優先度 1 の問題を除き、土日祝日のサポートは行っておりません。
- サービスレベルは本番環境のみに適用され、テスト環境や開発環境には適用されません。
- アクセントチュアが書面で明確に承認していないサードパーティのソフトウェアをお客様が使用したことに起因する SaaS サービスのセキュリティ侵害、エラー、中断または停止は、サービスレベルの範囲から除外され、解決目標は適用されません。
- サービスの修復に必要な活動で、第 4 レベル（外部プロバイダーからの支援）による問題の分析および解決を必要とするものは、サービスレベルの範囲から除外され、解決目標は適用されません。

Service Channel and Service Hours

Service Channel	Service Hours	Description
Phone Helpdesk for P1 Incidents	24 x 7	Phone Helpdesk only for P1 incidents, priority definitions apply, see Table 1 - Incident Priority Level
Support Portal for P2-P3 Incidents	24 x 7	Self-service portal for creating, updating and displaying support cases and communicating, exchanging information with the support team
P1 Officer	24x7	Picking up, processing and resolving P1 incidents according to resolution targets mentioned above
P2-P3 Incident Management	21 x 5 - On working days (Mon - Fri)*	Picking up, processing and resolving P2-P3 incidents according to resolution

サービスチャネルおよびサービス時間

サービスチャネル	サービス時間	説明
P1 インシデントの電話ヘルプデスク	24 x 7	P1 インシデント専用のヘルプライン、優先定義が適用されます。Table 1 - Incident Priority Level を参照してください。
P2-P3 インシデントのサポートポータル	24 x 7	サポートケースの作成、更新、表示、およびサポートチームとのコミュニケーションと情報交換のためのセルフサービスポータル
P1 オフィサー	24x7	上記の解決目標に従って、P1 インシデントを収集、処理、解決します。
P2-P3 インシデント管理	21 x 5 - 営業日 (月～金) * <ul style="list-style-type: none"> <li>午前 01:00 - 午後 10:00 - UTC (夏期)</li> <li>午前 01:00 - 午後 10:00 - UTC+1 (冬季)</li> </ul>	上記の解決目標に従って、P2-P3 インシデントを収集、処理、解決します。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>01:00 AM - 10:00 PM - UTC (Summer)</li> <li>01:00 AM - 10:00 PM - UTC+1 (Winter)</li> </ul>	targets mentioned above
--	--	-------------------------

Table 3 - Service Channels and Service Hours

\* except local holidays as referenced below

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

The following table shows the exceptions to the general service hours mentioned above. Accenture won't provide Support Services on those days- except for P1 incidents.

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 5 - Excluded Holidays

表 4 - サービスチャネルおよびサービス時間

\* 下記の現地祝祭日を除く

#### 現地の祝祭日に基づく営業時間の例外

以下の表は、上記の一般的な営業時間の例外を示しています。アクセントチュアは、P1 インシデントを除き、これらの日にサポートサービスは提供しておりません。

現地の祝祭日	一般的な日付
元旦	1月1日
聖金曜日	イースターサンデー - 2日間
クリスマス	12月25日
大晦日	12月31日

表 6 - 対象外休日