

TECHNICAL SUPPORT POLICY FOR ACCENTURE HCM SOFTWARE AND ERP CLOUD TOOLS

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

POLÍTICA DE APOIO TÉCNICO PARA SOFTWARE DE HCM E FERRAMENTAS DE ERP NA NUVEM DA ACCENTURE

Geral

O Apoio Técnico está a ajudar o Cliente a fazer com que o Software funcione de acordo com o indicado na documentação. Inclui a resolução de problemas operacionais quando as coisas não funcionam conforme o documentado e ajudar o Cliente a utilizar o que consta na documentação para executar uma determinada função, desenvolvendo o que está documentado e dando um exemplo de como o fazer. Exclui o tipo de assistência que exija um conhecimento aprofundado do conjunto de dados específicos do Cliente, dos seus objetivos ou de restrições não relacionadas com o Software.

Obrigações do Cliente

O Cliente deverá designar, de entre os utilizadores autorizados, um contacto principal e até três (3) contactos secundários, que terão o direito de apresentar pedidos de assistência em nome do Cliente junto do Apoio Técnico, cujos dados serão fornecidos pela Accenture ao Cliente. O nome e o endereço de e-mail destes contactos serão fornecidos à Accenture.

Definição do Serviço

A Accenture promoverá todos os esforços comercialmente razoáveis para corrigir quaisquer erros reproduzíveis no Software que lhe sejam comunicados pelo Cliente com um nível razoável de pormenor e que impeçam o Software de funcionar, em termos substanciais, de acordo com a especificação funcional do Software. A Accenture não pode garantir que as correções sejam disponibilizadas num prazo específico; no entanto, sempre que a Accenture estimar que uma correção demorará mais de cinco (5) dias úteis, disponibilizará, sempre que for razoavelmente viável, uma solução alternativa, um patch ou outro software com funcionalidades semelhantes.

A Accenture prestará apoio técnico apenas na medida em que o Software for executado em plataformas oficialmente suportadas pela SAP ou pela SuccessFactors.

O Apoio Técnico pode ser prestado por e-mail, por telefone ou através de um portal de apoio online. Os pedidos de assistência devem ser registados pelo Cliente junto do Apoio Técnico através dos canais definidos no presente documento.

Canal do Serviço e Horário do Serviço

Service Channel	Service Hours	Description
Support Portal	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. Portal for downloading the latest versions and patches and requesting license keys for software activation.
Toll-Free Phone Numbers	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)
Incident Management	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

ASWHCM-1TS-LaMA Tech Support_all countries_EN_PT_01-26

Canal do Serviço	Horário do Serviço	Descrição
Portal de Apoio	24 horas por dia, 7 dias por semana	Portal de autoatendimento para criar, atualizar e visualizar casos de assistência e para comunicar e trocar informações com a equipa de assistência. As respostas são fornecidas durante o horário de funcionamento do serviço de gestão de incidentes indicado abaixo. Portal para descarregar as versões mais recentes e as atualizações e para pedir chaves de licença para a ativação do software.
Números de telefone gratuitos	24 horas por dia, 7 dias por semana	É possível enviar mensagens de voz 24 horas por dia, 7 dias por semana. São disponibilizadas respostas ou contacto telefónico ao vivo durante o horário de funcionamento do serviço de gestão de incidentes indicado abaixo Telefone: +800 00 732 276 (Alemanha, Áustria, Suíça, Bélgica, França, Itália, Países Baixos, Polónia, Grã-Bretanha) +1 888 857 4659 (EUA e Canadá)
Gestão de Incidentes	21 horas por dia, 5 dias por semana – Nos dias úteis	Recolha, tratamento e resolução de incidentes de acordo com os objetivos de resposta acima referidos

Copyright © 2026 Accenture. All right reserved

Real-time support via web conference	On demand	Web conferences may be set up by the technical support team, if required, to perform more detailed analyses
---	-----------	---

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.

	(Seg. - Sex.) * 01:00 – 22:00 – UTC (Verão) 01:00 – 22:00 – UTC+1 (Inverno)	
Apoio em tempo real através de conferência online	A pedido	A equipa de apoio técnico poderá organizar conferências online, se necessário, para realizar análises mais detalhadas

Tabela 2 - Canais do Serviço e Horários do Serviço

* exceto feriados locais indicados na Tabela 3 – Feriados excluídos

Tratamento de pedidos de assistência

Todos os pedidos de assistência, doravante designados como “pedidos”, são registados e acompanhados num sistema de acompanhamento da Accenture. É atribuído ao cliente um número de referência para o respetivo pedido.

O(s) contacto(s) designado(s) do Cliente deverá(ão) incluir no seu pedido, no mínimo, as seguintes informações, que poderão ser atualizadas pela Accenture mediante notificação por escrito:

- Nome e dados de contacto do Contacto Designado do Cliente que envia a comunicação (e-mail e telefone)
- Nome do Cliente e, se aplicável, a localização
- Número de contrato do contrato de manutenção válido
- Informações sobre a configuração do sistema (número de versão do produto, informações sobre o ambiente do servidor e da base de dados)
- Análise inicial realizada pelo serviço de assistência técnica interno do Cliente
- Uma descrição do problema, as mensagens de erro recebidas, 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 requests are handled by specialists. By default, incoming requests are classified initially with “medium” priority. Based on a detailed description provided with the request, the request may be recategorized as “high” priority. A request is classified as “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:

- As medidas tomadas pelo Cliente para reproduzir o problema que, se for o caso, incluem capturas de ecrã
- Atividade que estava a ser realizada aquando da ocorrência do problema
- Impacto no cliente (uma descrição do impacto nos negócios causado pelo problema do produto)

A Accenture poderá utilizar essas informações para prestar serviços de correção, em conformidade com o presente Contrato.

As questões relativas a informações sobre os produtos e às soluções para problemas conhecidos são respondidas diretamente pela equipa de apoio ao produto de software. Todos os restantes pedidos são tratados por especialistas. Como padrão, os pedidos recebidos são inicialmente classificados com prioridade “média”. Com base numa descrição detalhada enviada com o pedido, este poderá ser reclassificado como de prioridade “alta”. Um pedido recebe a classificação de prioridade “alta” de acordo com os critérios definidos na Tabela 2 – Classificação. A classificação é efetuada pela Accenture.

Classificação:

A Accenture prestará apoio técnico a cada pedido com base no nível de prioridade definido abaixo. O desempenho do serviço relativamente aos incidentes descritos na tabela abaixo é avaliado com base no tempo de resposta dentro do horário de funcionamento, de acordo com a prioridade. Os Objetivos de Resposta da Accenture, conforme aplicável, baseiam-se nos Níveis de Prioridade do Incidente, que são definidos da seguinte forma:

Severity Level	Definition	Target Response Time
Medium	Minimal impact on day-to-day business: 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	Moderate impact on day-to-day business: The licensee suffers moderate failure and/or moderate disruptions to services. Some functionality does not work according to the requirements and specifications and a workaround is not available. The product works to a limited extent.	90% within 8 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

Nível de Gravidade	Definição	Tempo de Resposta Alvo
Médio	Impacto mínimo nas atividades diárias: O software funciona com alguns pequenos problemas. Algumas das funcionalidades não funcionam de acordo com os requisitos e as especificações, mas está disponível uma solução alternativa.	90% no prazo de 24 horas a contar da receção da notificação pela Accenture**
Alto	Impacto moderado nas atividades diárias: O titular da licença sofre uma falha moderada e/ou perturbações moderadas nos serviços. Algumas funcionalidades não funcionam de acordo com os requisitos e as especificações e não está disponível uma solução alternativa. O produto funciona, mas de forma limitada.	90% no prazo de 8 horas a contar da receção da notificação pela Accenture**

Tabela 2 – Classificação

** conforme se define na Tabela 1 — Canais do Serviço e Horário do Serviço

Exceções ao Horário do Serviço devido a feriados locais

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

A tabela seguinte apresenta as exceções ao horário do serviço geral acima referido.

Feriado local	Data geral
Dia de Ano Novo	1 de janeiro
Sexta-Feira Santa	Domingo de Páscoa - 2 dias
Dia de Natal	25 de dezembro
Véspera de Ano Novo	31 de dezembro

Tabela 3 – Dias feriados excluídos