

SERVICE LEVEL AGREEMENT (“SLA”) FOR ACCENTURE HCM SOFTWARE AND ERP CLOUD TOOLS AS A SERVICE		ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (“SLA”) APLICABLE A SOFTWARE DE ACCENTURE PARA HCM Y CLOUD ERP TOOLS-AS-A-SERVICE	
1. Service Level Agreement This Service Level Agreement (“SLA”) for Accenture HCM Software and ERP Cloud Tools As a Service sets forth the Technical System Availability for the productive version of the applicable SaaS Service subscribed by Client in the applicable Accenture Software for HCM and ERP Cloud Tools SaaS Service Order.		1. Acuerdo de Nivel de Servicio El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (“SLA”) aplicable al Software de Accenture para HCM y Cloud ERP Tools-As-A-Service establece los Niveles de Disponibilidad Técnica del Sistema aplicables a la versión productiva del Servicio SaaS correspondiente suscrito por el Cliente conforme a la Orden de Servicio de Servicios SaaS para Software de Accenture para HCM y Cloud ERP Tools.	
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.		2. Definiciones “Período de Inactividad” significa el total de minutos en un Mes durante los cuales la versión productiva del Servicio SaaS pertinente no se encuentra disponible, excluidos los Períodos de Inactividad Excluidos. “Mes” significa un mes calendario. “Total de Minutos en un Mes” significa la totalidad de minutos en un Mes, calculados sobre la base de veinticuatro (24) horas por día y siete (7) días por semana.	
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		3. Disponibilidad Técnica del Sistema 3.1 Definición de Disponibilidad Técnica del Sistema (“TSA”) A los efectos de determinar la disponibilidad de cada aplicación, se considerará que un Servicio SaaS se encuentra disponible cuando el servicio web productivo correspondiente responda satisfactoriamente a las solicitudes HTTP asociadas (entendiéndose por respuesta satisfactoria aquella que devuelva un código de respuesta HTTP 200), según las mediciones realizadas por Accenture. El porcentaje de TSA será calculado de acuerdo a la siguiente fórmula: Porcentaje de TSA = [(Total de Minutos del Mes – Tiempo de Inactividad) / Total de Minutos del Mes] * 100 Ejemplo:	
TSA	99.3% TSA percentage during each Month for productive versions		
Exclusions of System Availability	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: (i) a Scheduled Downtime for which a Regular Maintenance Window is		

	(ii) described in Section 4 below, or 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 its responsibilities) (iv) Failures, errors or defects in Client's 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. (viii) Unavailability as necessary to address a zero-day software vulnerability, data integrity risk, or material threat to the SaaS Services or Client Content, which may require immediate action and for which advance notice is not reasonably practicable (nor advisable).	Si se considera que un total de 44640 minutos en un mes y el tiempo de inactividad no programada asciende a 330 minutos (según las herramientas de monitoreo de Accenture), la Disponibilidad del Sistema correspondiente a dicho mes será: $[(44640 - 330) / 44640] * 100 = 99,3\%$ de TSA.				
		<table><tr><td>TSA</td><td>99,3% de TSA durante cada Mes para las versiones productivas.</td></tr><tr><td>Exclusiones de Disponibilidad del Sistema</td><td>Accenture no será responsable por el incumplimiento de un nivel de servicio (y podrá excluir dicho incumplimiento o incidente del cálculo de los niveles de servicio) cuando el mismo sea atribuible a: (i) Un Período de Inactividad Programado correspondiente a una Ventana de Mantenimiento Regular conforme a lo previsto en la Sección 4; (ii) Cualquier otro Período de Inactividad Programado conforme a la Sección 4 respecto del cual el Cliente haya sido notificado con al menos cinco (5) días hábiles de antelación; (iii) Acciones u omisiones del Cliente (incluido el incumplimiento de las responsabilidades que le correspondan); (iv) Fallas, errores o defectos en las instalaciones, equipos, software, redes o cualquier otro recurso provisto por el Cliente; (v) Actos u omisiones de empleados, contratistas o representantes del Cliente; (vi) Circunstancias que constituyan un supuesto de Fuerza Mayor; (vii) Indisponibilidades ocasionadas por factores fuera del control razonable de Accenture, incluyendo acontecimientos </td></tr></table>	TSA	99,3% de TSA durante cada Mes para las versiones productivas.	Exclusiones de Disponibilidad del Sistema	Accenture no será responsable por el incumplimiento de un nivel de servicio (y podrá excluir dicho incumplimiento o incidente del cálculo de los niveles de servicio) cuando el mismo sea atribuible a: (i) Un Período de Inactividad Programado correspondiente a una Ventana de Mantenimiento Regular conforme a lo previsto en la Sección 4; (ii) Cualquier otro Período de Inactividad Programado conforme a la Sección 4 respecto del cual el Cliente haya sido notificado con al menos cinco (5) días hábiles de antelación; (iii) Acciones u omisiones del Cliente (incluido el incumplimiento de las responsabilidades que le correspondan); (iv) Fallas, errores o defectos en las instalaciones, equipos, software, redes o cualquier otro recurso provisto por el Cliente; (v) Actos u omisiones de empleados, contratistas o representantes del Cliente; (vi) Circunstancias que constituyan un supuesto de Fuerza Mayor; (vii) Indisponibilidades ocasionadas por factores fuera del control razonable de Accenture, incluyendo acontecimientos
TSA	99,3% de TSA durante cada Mes para las versiones productivas.					
Exclusiones de Disponibilidad del Sistema	Accenture no será responsable por el incumplimiento de un nivel de servicio (y podrá excluir dicho incumplimiento o incidente del cálculo de los niveles de servicio) cuando el mismo sea atribuible a: (i) Un Período de Inactividad Programado correspondiente a una Ventana de Mantenimiento Regular conforme a lo previsto en la Sección 4; (ii) Cualquier otro Período de Inactividad Programado conforme a la Sección 4 respecto del cual el Cliente haya sido notificado con al menos cinco (5) días hábiles de antelación; (iii) Acciones u omisiones del Cliente (incluido el incumplimiento de las responsabilidades que le correspondan); (iv) Fallas, errores o defectos en las instalaciones, equipos, software, redes o cualquier otro recurso provisto por el Cliente; (v) Actos u omisiones de empleados, contratistas o representantes del Cliente; (vi) Circunstancias que constituyan un supuesto de Fuerza Mayor; (vii) Indisponibilidades ocasionadas por factores fuera del control razonable de Accenture, incluyendo acontecimientos					
Scheduled Downtime	To meet the Service Level expectations, regular ongoing maintenance is a required procedure. Such maintenance will sometimes render the SaaS Service unavailable amounting to "Scheduled Downtime". Scheduled Downtime for the applicable SaaS Service to which customer has					

subscribed is set forth in Section 4 below entitled "Maintenance Windows for SaaS Services".			
3.2 Reports Accenture will provide to Client a monthly report describing the TSA percentage for the applicable SaaS Service either (i) by email following a Client's request to ASWHCM support, (ii) through the SaaS Service or (iii) through an online portal made available to Client, if and when such online portal becomes available.			imprevisibles e inevitables que no hubieran podido evitarse aun actuando con la diligencia debida.
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.		(viii)	Indisponibilidades necesarias para corregir una vulnerabilidad de software de tipo <i>zero-day</i>, un riesgo para la integridad de los datos o una amenaza significativa para los Servicios SaaS o el Contenido del Cliente, que requiera actuación inmediata y respecto de las cuales no resulte razonablemente posible – ni aconsejable – otorgar una notificación previa.
Regular Maintenance Windows		Períodos de Inactividad Programados	A fin de mantener los niveles de servicio comprometidos, resulta necesario realizar tareas periódicas de mantenimiento. Dichas tareas podrán ocasionar la indisponibilidad temporal de los Servicios SaaS, lo que se considerará un "Período de Inactividad Programado". Los Períodos de Inactividad Programados aplicables al Servicio SaaS contratado por el Cliente se detallan en la Sección 4, titulada "Ventanas de Mantenimiento para los Servicios SaaS".
By Accenture – Weekly (2 hours)	Middle East North Africa data center - Thursday – Starting 4:00 pm (UTC) Europe data center - Thursday – Starting 02:00 am (UTC) Americas data center - Thursday – Starting 05:00 am (UTC) Asia Pacific data center - Thursday – Starting 02:00 pm (UTC)	3.2 Informes Accenture pondrá a disposición del Cliente un informe mensual que refleje el porcentaje de TSA correspondiente al Servicio SaaS aplicable, ya sea: (i) por correo electrónico, previa solicitud del Cliente al servicio de soporte ASWHCM; (ii) mediante el Servicio SaaS; o (iii) mediante un portal en línea puesto a disposición del Cliente, en caso de que dicho portal se encuentre disponible.	
SAP Cloud Platform (blocked by SAP) – Weekly (3 hours)	Middle East North Africa SAP Cloud Platform data center - Friday – Starting 7:00 pm (UTC) Europe SAP Cloud Platform data center - Saturday – Starting 10:00 pm (UTC) Americas SAP Cloud Platform data center - Saturday – Starting 04:00 am (UTC) Asia Pacific SAP Cloud Platform data center - Saturday – Starting 03:00 pm (UTC)	4. Ventanas de Mantenimiento para los Servicios SaaS de Accenture Accenture podrá utilizar las ventanas de mantenimiento que se detallan a continuación para llevar a cabo Períodos de Inactividad Programados.	

Commented [SM1]: I would like Fernando Vinagre to review/update this section that is appropriate for AWS.

Major Upgrades Windows Up to 8 times per year		Ventanas de Mantenimiento Habituales	
Accenture - (6 hours)	Saturday – Starting 09:00 am (UTC)	Accenture – Semanal (2 horas)	Centro de datos de Medio Oriente y Norte de África - Jueves – a partir de las 16:00 hs. (UTC) Centro de datos de Europa - Jueves – a partir de las 02:00 hs. (UTC) Centro de datos de Américas - Jueves – a partir de las 05:00 hs. (UTC) Centro de datos Asia-Pacífico - Jueves – a partir de las 02:00 hs (UTC)
SAP Cloud Platform (blocked by SAP) – (4 hours)	Asia Pacific SAP Cloud Platform data center - Friday – Starting 02:00 pm (UTC) Europe SAP Cloud Platform data center - Friday – Starting 10:00 pm (UTC) Americas SAP Cloud Platform data center - Saturday – Starting 04:00 am (UTC)		Plataforma SAP Cloud (bloqueada por SAP) – Semanal (3 horas) Centro de datos SAP Cloud Platform de Medio Oriente y Norte de África - viernes – a partir de las 19:00 hs. (UTC) Centro de datos SAP Cloud Platform de Europa - Sábado – a partir de las 22:00 hs. (UTC) Centro de datos SAP Cloud Platform de Américas - Sabado – a partir de las 04:00 hs. (UTC) Centro de datos SAP Cloud Platform Asia-Pacífico - Sabado – a partir de las 15:00 hs (UTC)
Ventanas para Actualizaciones Significativas hasta ocho (8) veces por año			
Accenture - (6 horas)	Sabados – a partir de las 09:00 hs (UTC)	SAP Cloud Platform (bloqueado by SAP) – (4 horas)	Centro de datos SAP Cloud Platform para Asia-Pacífico viernes – a partir de las 14:00 hs (UTC) Centro de datos SAP Cloud Platform de Europa

Commented [SM2]: I would like Fernando Vinagre to review/update this section that is appropriate for AWS.

Commented [SM3]: I would like Fernando Vinagre to review/update this section that is appropriate for AWS.

		- viernes – a partir de las 22:00 hs (UTC) Centro de datos SAP Cloud Platform de Américas - Sabados – a partir de las 04:00 hs (UTC)
--	--	--

Commented [SM4]: I would like Fernando Vinagre to review/update this section that is appropriate for AWS.