

SUPPORT POLICY FOR ACCENTURE SOFTWARE FOR HCM AND ERP CLOUD TOOLS AS A SERVICE

The purpose of this document is to describe and define the core support services that apply to the SaaS Services subscribed by Client in the applicable Accenture Software for HCM and ERP Cloud Tools SaaS Service Order.

General

Accenture by written notice shall provide to Client more detailed information about the core service support (e.g. contact information, phone numbers, and Client's specific URLs, ...). Such information will be 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 Agreement to which this document is part of.

- **Production Environment:** instances of the SaaS Services that are connected to Client's productive instances are considered a "Production Environment"; any instances such as "test", "sandbox" and or "POC" that are not connected to Client's productive instances are not considered Production Environment.
- **Local Holiday:** means 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 (the "Client Support 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.

Client is responsible for providing Accenture with the names and email addresses of the Client Support Contacts. Such information will be considered as Business Contact Information for the purpose of the SaaS Agreement.

Support Service Level

Accenture will use commercially reasonable efforts to perform the Support Services to meet or exceed the applicable service levels set forth below. The service performance for incidents described in the table below is measured on resolution time within the Service Hours, according to priority.

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

Incident Priority Level	Definition	Response
Priority 1 (P1) – Emergency	Full service outage or Information Security Incident in Production Environment. As an example, no HTTP200 response for a static URL in Accenture managed Production Environment for all users	Response Target Within 2 Service Hours from Accenture Support's receipt of notice in 90% of the cases opened by Client. Communication Accenture will provide updates on the case, once every 4 Service Hours, unless otherwise communicated. Action Accenture will provide a resolution, a workaround or an action plan within 6 Service

		Hours from Accenture Support's receipt of notice in 90% of the cases; Except Information Security Incident which depends on specific case.
Priority 2 (P2) – High	Partial loss of business function in Production Environment and/or significant degradation of ability to provide services to Client's users.; a reasonable workaround exist.	Response Target Within 4 Service Hours from Accenture's receipt of notice in 90% of the cases. Communication Accenture will provide updates on the case, once every 3 days within Service Hours, unless otherwise communicated.
Priority 3 (P3) – Medium	Degradation or loss of non-critical business function in Production Environment. Users can continue operating with the results being adequate to perform needed functionality (although the process or format may not be desirable) Problems which degrade system functionality or business performance, but major functions of the application still work; or affecting users, preventing completion of a task.	Response Target Within 8 Service Hours from Accenture Support's receipt of notice in 90% of the cases. Communication Accenture will provide updates on the case, once every week within Service Hours, unless otherwise communicated.

Table 1 - Incident Priority Level

Service Level assumptions:

- In the event of Incidents occurring outside of Service Hours, as defined in Table 2 – Service Channels and Service Hours, the Response Targets and Action 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 3 – 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 Environments and not to test or development environments.
- Information Security Incidents, 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 these service levels.
- Activities necessary to repair the SaaS Services which require issue analysis and fixing by 4th Level of support (3rd party vendor support) are excluded from the scope of these service levels.

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 targets mentioned above.
P2-P3 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 P2-P3 incidents according to targets mentioned above.

Table 2 – 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 will not 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 3 – Excluded Holidays

POLITICA DE SOPORTE PARA EL SOFTWARE DE ACCENTURE PARA HCM Y ERP CLOUD TOOLS AS-A-SERVICE

El presente documento tiene por finalidad describir y definir los servicios de soporte esenciales aplicables a los Servicios SaaS contratados por el Cliente conforme a la Orden de Servicios SaaS correspondiente para el Software de Accenture para HCM y ERP Cloud Tools As A Service.

Generalidades

Accenture proporcionará al Cliente, mediante notificación por escrito, información detallada sobre los servicios de soporte esenciales (incluyendo datos de contacto, números telefónicos y direcciones URL específicas del Cliente, entre otros aspectos).

Dicha información será suministrada una vez que Accenture haya configurado los entornos (*tenants*) correspondientes del Cliente.

Definiciones

Los términos utilizados en el presente documento y no definidos expresamente en él tendrán el significado que se les atribuye en el Contrato del cual este documento forma parte.

- Entorno Productivo – las instancias de prueba, *sandbox*, demostración de prueba o prueba de concepto (POC) o cualquier otra instancia que no se encuentre conectada al entorno productivo del Cliente, no se considerará un Entorno Productivo.
- Feriado Local – significa cualquier día festivo o feriado público en las jurisdicciones en donde Accenture presta soporte de niveles P2 y P3.

Contactos de Soporte

El Cliente designará entre los Usuarios Autorizados un contacto principal y hasta tres (3) contactos secundarios (los “Contactos de Soporte del Cliente”) quienes estarán facultados para registrar solicitudes de soporte en nombre del Cliente a través del Portal de Soporte de Accenture, cuyos datos de acceso serán proporcionados por Accenture.

El Cliente será responsable de suministrar a Accenture los nombres y direcciones de correo electrónico de los Contactos de Soporte del Cliente. Dicha información tendrá el carácter de Información de Contacto Comercial a los efectos del Contrato SaaS.

Niveles de Soporte de Servicio

Accenture realizará esfuerzos comercialmente razonables para prestar los Servicios de Soporte de manera que cumplan o superen los niveles de servicio establecidos a continuación.

El desempeño del servicio respecto de los incidentes descritos en la siguiente tabla se medirá considerando el tiempo de resolución dentro del Horario de Servicio y según el nivel de prioridad correspondiente.

Los Objetivos de Respuesta y Acciones de Accenture se determinarán conforme a los siguientes niveles de prioridad de incidentes:

Nivel de Prioridad de Incidente	Definición	Respuesta
Prioridad 1 (P1) – Emergencia	Interrupción total del servicio o Incidente de Seguridad de la Información en un Entorno Productivo. A título ilustrativo, se considerará un incidente P1 la ausencia de una respuesta HTTP 200 respecto de una URL estática en un Entorno Productivo administrado por Accenture que afecte a todos los usuarios.	Objetivo de Respuesta Dentro de las dos (2) Horas de Servicio siguientes a la recepción del incidente por parte del equipo de soporte de Accenture en el noventa por ciento (90%) de los casos reportados por el Cliente. Comunicaciones Accenture proporcionará actualizaciones sobre el incidente cada cuatro (4) Horas de Servicio, salvo que se comunique con otra frecuencia. Acción Accenture brindará una solución, una alternativa de mitigación (<i>workaround</i>) o un plan de acción dentro de la seis (6) Horas de Servicio siguientes a la recepción del incidente por parte

		del soporte de Accenture en el 90% de los casos. Los Incidentes de Seguridad de la Información estarán sujetos a los plazos que requiera cada caso particular.
Prioridad 2 (P2) – Alta	Pérdida parcial de una funcionalidad de negocio en un Entorno Productivo y/o degradación significativa de la capacidad de prestar servicios a los usuarios del Cliente, existiendo una solución alternativa razonable.	Objetivo de Respuesta Dentro de las cuatro (4) Horas de Servicio siguientes a la recepción del incidente por parte del soporte de Accenture en el noventa por ciento (90%) de los casos. Comunicaciones Accenture brindará actualizaciones sobre el incidente cada tres (3) días dentro del Horario de Servicio, salvo que se comunique otra frecuencia.
Prioridad 3 (P3) – Media	Degradación o pérdida de una funcionalidad de negocio no crítica en un Entorno Productivo. Los usuarios pueden continuar operando y obtener resultados adecuados para desarrollar las funciones requeridas, aunque el proceso o formato utilizado no resulte óptimo. Asimismo, comprende problemas que degraden el rendimiento del sistema o del negocio sin afectar las funciones principales de la aplicación, o que afecten a usuarios impidiéndoles completar determinadas tareas.	Objetivo de Respuesta Dentro de las ocho (8) Horas de Servicio siguientes a la recepción del incidente por parte del soporte de Accenture en el noventa por ciento (90%) de los casos. Comunicaciones Accenture brindará actualizaciones sobre el incidente una vez por semana dentro del Horario de Servicio, salvo que se comunique otra frecuencia.

Tabla 4 – Nivel de Prioridades de Incidentes

Supuestos Aplicables a los Niveles de Servicio

- Cuando un incidente ocurra fuera del Horario de Servicio indicado en la Tabla 2, los plazos correspondientes al Objetivo de Respuesta y a las Acciones comenzarán a computarse dentro al inicio del siguiente día hábil dentro del Horario de Servicio. Por ejemplo, si una solicitud es recibida un sábado, los niveles de servicio comenzarán a aplicarse el lunes siguiente, salvo que dicho día sea un Feriado Local, en cuyo caso comenzarán a aplicarse el siguiente día hábil. Accenture no presta soporte durante fines de semana ni feriados, salvo incidentes clasificados como P1.
- Los niveles de servicio se aplican exclusivamente a Entornos Productivos y no a entornos de prueba o desarrollo.
- Quedan excluidos del alcance de los presentes niveles de servicio los Incidentes de Seguridad de la Información, errores, interrupciones o indisponibilidades de los Servicios SaaS provocados por o derivados del uso por parte del Cliente de software de terceros que no haya sido expresamente aprobado por escrito por Accenture.
- También quedan excluidas las actividades de reparación que requieran análisis y corrección por parte de un soporte de cuarto nivel (proveedores externos).

Canales de Servicio y Horario de Servicio

Canal de Servicio	Horario de Servicio	Descripción
Mesa de Ayuda Telefónica para Incidentes P1	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	Disponible exclusivamente para incidentes P1. Aplican las definiciones de prioridad de la Tabla 1.
Portal de Soporte para Incidentes P2 y P3.	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Portal de autoservicio para la creación, actualización, y seguimiento de casos de soporte y para el intercambio de información con el equipo de soporte.
Gestión de Incidentes P1	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Recepción, gestión y resolución de incidentes P1 conforme a los objetivos establecidos.
Gestión de Incidentes P2 y P3.	21 x 5 – Días hábiles (Lunes - Viernes)* 01:00 hs – 22:00 hs – UTC (verano) 01:00 hs – 22:00 hs – UTC+1 (invierno)	Recepción, gestión y resolución de incidentes P2 y P3 conforme a los objetivos establecidos.

Tabla 5 – Canales de Servicio y Horario de Servicio

* con excepción de los Feriados Locales indicados a continuación

Excepciones al Horario de Servicio por Feriados Locales

Accenture no prestará Servicios de Soporte durante las siguientes fechas, excepto para incidentes clasificados como P1.

Feriado	Fecha
Año Nuevo	1 de enero
Viernes santos	Dos días antes del Domingo de Pascua
Navidad	25 de diciembre
Víspera de Año Nuevo	31 de diciembre

Tabla 6 – Feriados Excluidos