TECHNICAL SUPPORT POLICY FOR ACCENTURE SOFTWARE FOR HCM 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

POLÍTICA DE SOPORTE TÉCNICO APLICABLE A SOFTWARE DE ACCENTURE PARA HCM Y ERP CLOUD TOOLS

Disposiciones generales

El equipo de soporte técnico colabora con el Cliente para que el Software funcione de acuerdo con la documentación. Ello incluye resolver problemas de operación y ayudar al Cliente a usar lo que se incluye en la documentación para ejecutar una función concreta, ampliando la información y dando ejemplos de cómo hacerlo. Queda excluido cualquier tipo de asistencia que exija un conocimiento detallado de los datos del Cliente, sus objetivos y otras limitaciones sin relación con el Software.

Obligaciones del Cliente.

El Cliente deberá designar, entre los usuarios autorizados, un contacto principal y un máximo de tres (3) contactos secundarios, que podrán presentar peticiones de soporte técnico en nombre del Cliente usando los datos de contacto facilitados por Accenture. El Cliente comunicará a Accenture el nombre y la dirección de correo electrónico de estos contactos.

Definición del servicio

Accenture adoptará medidas que sean razonables desde el punto de vista comercial para corregir errores reproducibles en el Software que el Cliente notifique con suficiente detalle y que impidan que el Software funcione según lo indicado en sus especificaciones funcionales. Accenture no puede garantizar que las correcciones se realicen en un plazo concreto. Si Accenture estima que puede tardar más de cinco (5) días hábiles en realizar una corrección, hará lo posible por ofrecer un parche o solución temporal, o bien otro software con características similares.

Accenture solo ofrecerá soporte técnico si el Software se ejecuta en plataformas reconocidas por SAP o SuccessFactors.

El soporte técnico puede tomar la forma de soporte por correo electrónico, teléfono o un portal de soporte en línea basado en la web. Las solicitudes

Copyright © 2026 Accenture. All rights reserved.

Client with Technical Support via the channels as defined in this document.

de soporte deben ser registradas por el Cliente con el equipo de Soporte Técnico a través de los canales definidos en este documento.

Service Channel and Service Hours

Canales y horas de servicio

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
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*

Canal de servicio	Horas de servicio	Descripción
Portal de soporte técnico	24x7	Portal de autoservicio para crear, actualizar y presentar casos de soporte técnico y para comunicar e intercambiar información con el equipo de soporte técnico. Las respuestas se enviarán en las horas de gestión de incidencias indicadas más abajo.

Copyright © 2026 Accenture. All rights reserved.

		Portal para descargar las últimas versiones y parches y solicitar claves de licencia para la activación del software.
Números de teléfono gratuitos	24x7	Se pueden dejar mensajes de voz las 24 horas. Se responderá (o se establecerá contacto telefónico) en las horas de gestión de incidencias indicadas más abajo. Teléfono: +800 00 732 276 (Alemania, Austria, Suiza, Bélgica, Francia, Italia, Países Bajos, Polonia, Gran Bretaña) +1 888 857 4659 (EE. UU. y Canadá)
Gestión de incidencias	21x5 - En días laborables (lunes a viernes)* 01:00 h. - 22:00 h. (UTC) (verano) 01:00 h. - 22:00 h. (UTC +1) (invierno)	Recepción, gestión y resolución de incidencias en los tiempos de respuesta indicados más arriba.
Soporte técnico en tiempo real **Conferencia web**	Bajo demanda	Si es necesario, el equipo de soporte técnico celebrará conferencias web para realizar análisis más detallados.

Tabla 1: Canales y horas de servicio
**Excepto festivos locales como se referencian en la Tabla 3 – Festivos Excluidos.*

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

Gestión de Peticiones de Soporte Técnico

Todas las peticiones de soporte técnico (en lo sucesivo, las “peticiones”), se introducirán y controlarán en un sistema de seguimiento de Accenture. El Cliente recibirá un número de referencia para cada petición.

Los contactos designados por el Cliente incluirán en la petición, como mínimo, la siguiente información que Accenture podrá actualizar mediante notificación por escrito:

- Nombre y datos de contacto del contacto designado por el Cliente que presenta el informe (correo electrónico y teléfono)
- Nombre y, en su caso, centro del Cliente
- Número del contrato de mantenimiento en vigor

Copyright © 2026 Accenture. All rights reserved.

- 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.
- 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:

- Datos de configuración del sistema (número de versión del producto, datos del entorno de servidor y base de datos)
- Análisis inicial del equipo interno del Cliente
- Descripción del problema, mensajes de error recibidos, etc.
- Medidas adoptadas por el Cliente para reproducir el problema (con capturas de pantalla, en su caso)
- Actividad que se estaba realizando en el momento de producirse el problema
- Impacto para el Cliente (descripción del impacto comercial del problema en el producto)

Accenture podrá usar esta información para corregir el problema de conformidad con el Contrato.

Las preguntas sobre la información del producto y las soluciones a problemas conocidos serán respondidas directamente por el equipo de soporte técnico para software. Todas las demás peticiones serán gestionadas por especialistas. De manera predeterminada, las peticiones recibidas se clasificarán inicialmente como de prioridad "media". Dependiendo de la descripción detallada incluida, la petición podrá pasar a ser de prioridad "alta". Una petición se considerará de prioridad "alta" si satisface los criterios que se indican en la Tabla 2 - Clasificación. La clasificación será responsabilidad de Accenture.

Clasificación

Accenture responderá cada petición de soporte técnico según los niveles de prioridad indicados a continuación. Los resultados del servicio para las incidencias descritas en la siguiente tabla se medirán por el tiempo de respuesta dentro de las horas de servicio, dependiendo de la prioridad. Los tiempos de respuesta de Accenture se basarán en niveles de prioridad definidos como sigue:

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**

Copyright © 2026 Accenture. All rights reserved.

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*

Prioridad	Definición	Tiempo de respuesta (objetivo)
Media	**Impacto mínimo en las operaciones diarias:** El software funciona con pequeños problemas. Algunas funciones no cumplen los requisitos y las especificaciones, pero se conoce una solución.	90% dentro de las 24 horas desde el momento en que Accenture reciba el aviso**
Alta	**Impacto moderado en las operaciones diarias:** El licenciatario sufre interrupciones y/o fallos moderados en los servicios. Algunas funciones no cumplen los requisitos y las especificaciones y no se conoce ninguna solución. El producto funciona de forma limitada.	90% dentro de las 8 horas desde el momento en que Accenture reciba el aviso**

Tabla 2: Clasificación
***Según Tabla 1: Canales y horas de servicio*

Exceptions to Service Hours Based on Local Holidays

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

Excepciones a horas de servicio en Festivos locales

La siguiente tabla muestra las excepciones a las horas de servicio normales indicadas más arriba.

Festivo local	Fecha
Año Nuevo	1 de enero
Viernes Santo	Domingo de Pascua - 2 días
Navidad	25 de diciembre
Fin de Año	31 de diciembre

Tabla 3: Festivos locales

Copyright © 2026 Accenture. All rights reserved.