

## UiPath サポート条項

UiPath サポート条項は、UiPath とお客様との間で、UiPath RPA Platform（すべてのコンポーネントを含む）のライセンス使用許諾に関する契約（「本契約」）を締結し、UiPath が本契約においてお客様との間で合意した使用料の支払いを受けているものについて、UiPath が提供するサポートに適用します。

UiPath RPA Platform とは、UiPath Inc. 及び UiPath SRL が作成したか、取得可能な状態にしたか、もしくは公開した、権利を有するソフトウェアであり、本契約において詳しく定義されています。本サポート条項中において定義されていない用語は、本契約に定義されているものをいいます。

UiPath RPA Platform のライセンスモデル及びリリースサイクルとサポートモデルは次の UiPath ウェブサイトに公開されています。

ライセンスモデル：<https://www.uipath.com/ja/licensing-models>

リリースサイクルとサポートモデル：<https://www.uipath.com/ja/release-cycles>

### 定義

「インシデント」とは、UiPath RPA Platform のコンポーネントが、マニュアルに従って機能しないことをいいます。但し、UiPath が書面で推奨している方法以外の設定による不具合、又は第三者のアプリケーションによる不具合を除きます。

「サービス・リクエスト」とは、通常は製品の操作手順、ソフトウェアのアクティベーション、ライセンス許諾などに関する、お客様による情報又は助言の提供依頼をいいます。

「フィックス」とは、インシデントに対する恒久的な解決をいいます。

「解決策」とは報告されたインシデントに対する UiPath の最終的な回答をいいます。

「ワークアラウンド」とは、報告されたインシデントについての暫定的な対応をいい、UiPath RPA Platform のコンポーネントの使用を回復させるために適用されるものをいいます。

**サポートの説明** サポートは、以下のとおり構成され、提供されます：

ファースト・ライン・サポート	エスカレーション・サポート
<p>お客様は、自己のユーザーに対してファースト・ライン・サポートを提供するものとします。ファースト・ライン・サポートとは、以下をいいます：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様又はその委託業者が、UiPath RPA Platform のコンポーネントを利用して構築したソリューションを調査し、インシデントがソリューション又はその他第三者ソフトウェアに起因するものではないことを確かめること。UiPath は、お客様又はその委託業者が構築したソリューションに対して一切のサポートを提供しません。</li> <li>接続性及びセキュリティ問題を特定するためにサーバーログを調査すること。</li> <li>接続性又はアクセス権限によるエラーを特定するためにロボットのログを調査すること。</li> <li>UiPath RPA Platform に影響を及ぼす直近の IT に関する変更を調査すること。かかる変更とは、例えば UiPath RPA Platform のユーザー又はロボット実行ユーザーのアクセス権限の変更、各種ユーザーのパスワード変更、又はデータベースの生成や削除等をいいます。</li> </ul>	<p>お客様のライセンス期間中、UiPath はエスカレーション・サポートを提供できます。エスカレーション・サポートとは、以下をいいます：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>UiPath に報告されたインシデント及びサービス・リクエストに対応、診断又は是正すること。</li> <li>UiPath リリースサイクルに従って、関連する改良等（ソフトウェア開発及び品質保証を含む）の提供をすること。</li> <li>インシデント及びサービスリクエストは <a href="https://www.uipath.com/ja/customer-support">https://www.uipath.com/ja/customer-support</a>（「日本語 URL」）又は <a href="https://www.uipath.com/customer-support">https://www.uipath.com/customer-support</a>（「グローバル URL」）の UiPath のオンラインチケットポータル の所定フォーム（「チケット」）のみにより、UiPath に対して行わなければならない。チケットに対するエスカレーション・サポートは、オンラインツール（通話、リモート接続）、電子メール又はオンラインチケットポータル経由で提供可能です。</li> <li>追加の情報、e ニュースレター、文書並びにその他お知らせによりサポートを提供（これには、UiPath RPA Platform のコンポーネント並びにこれらの機能及びツールに関する内容を含みます。）することがあります。</li> </ul>

### サポートの協力

お客様は、エスカレーション・サポートに要する時間はそれぞれの問題の具体的な状況に応じて変わることを承知します。例えば、(i) インシデントの性質、(ii) インシデントに関して入手可能な情報の範囲及び正確性、並びに (iii) 問題解決のために、UiPath がお客様に合理的に依頼したマテリアルの提供、情報提供又はアクセス許可などに対するお客様の協力及び対応の程度などが含まれますが、これらに限定されません。お客様は、UiPath との連絡を行う担当者が確実に、十分な言語及び技術能力を有する者であり、かつ、エスカレーション・サポートに関して適時に UiPath と連携し、協力することについて責任を負います。

### サポートの除外

UiPath は、当事者間において書面で別途合意している場合を除き、以下の場合においては、お客様にエスカレーション・サポートを提供する義務を一切負いません：

- (i) UiPath の同意を得ずに、UiPath に通知されることなく、お客様又はその他の UiPath 以外の誰かによって UiPath RPA Platform のコンポーネントの全部若しくは一部が変更、修正若しくは損なわれた場合。
- (ii) お客様の過失、故意、本契約に違反した UiPath RPA Platform のコンポーネントの使用、又はハードウェアの異常によりインシデントが生じた場合。
- (iii) 第三者ソフトウェアに起因するインシデントが生じた場合。
- (iv) お客様が、改良等をインストール、又は、適用していなかった場合。

UiPath は単独で、インシデントに対し、解決策やワークアラウンドを提供できますが、必ずしもフィックスを提供する義務を負いません。また、UiPath は単独で今後の UiPath RPA Platform の仕様を決定することができます。UiPath は、フィックスが実装されるまで、可能な場合にはワークアラウンドを提供することがあります。

#### サポートの対象外

エスカレーション・サポートには、UiPath RPA Platform と連携使用する第三者ソフトウェアに対するサポートは含まれません。さらに、エスカレーション・サポートには、以下が含まれません：

- (i) 正式リリースとして指定されていない、UiPath RPA Platform コンポーネントのバージョン（ベータリリース、又はサンドボックスなど正式リリースの頒布として認定されていないその他のリポジトリ等に含まれるコード）の使用。
- (ii) お客様がマニュアルに記載されている操作説明に従わなかったために生じたインシデント。
- (iii) お客様のアプリケーションのインストール、設定、運用及び操作。
- (iv) UiPath RPA Platform に含まれない API、インターフェース又はデータフォーマット。
- (v) トレーニング。

#### エスカレーション・サポートのサービス・レベル

エスカレーション・サポートは、オンラインチケットポータルを通じて提出されたインシデント又はサービス・リクエストに対して提供されます。エスカレーション・サポートのサービス・レベルは、以下のとおり定義され、お客様のインシデント及びサービス・リクエストの大半に適用されます。

優先度	定義	目標応答時間
1 - 緊急	優先度 1 の問題は、例えば、ワークアラウンドが一切存在しない、稼働データの損失又は本番システムの停止の発生等、お客様の本番利用目的での UiPath RPA Platform の使用に深刻な影響を及ぼす、本番環境での UiPath RPA Platform 内の重大なエラーをいいます。	2 時間
2 - 高	優先度 2 の問題は、例えば、お客様の事業運営及び生産性の一部に重大な影響を及ぼす問題、又は、UiPath RPA Platform の使用により、サービスの損失又は中断のおそれがある問題等、お客様のシステムが本番利用目的で機能しているものの、その機能が低下している UiPath RPA Platform 内におけるエラーをいいます。	4 時間
3 - 普通	優先度 3 の問題は、例えば、1つのロボットの機能の一部が損なわれる問題が生じているものの、お客様が事業運営を継続できる場合等、本番利用目的において部分的、又は、一部の機能が損なわれているが致命的ではない中低度の影響を及ぼすエラーをいいます。	1 営業日
4 - 低	優先度 4 の問題は、本番、テスト、トレーニング又は開発目的のための機能が部分的及び／又は致命的でない部分において一部の機能が損なわれている、影響度の低いエラーをいいます。	2 営業日

#### すべてのサービス・リクエストは、優先度 4 として分類されます。

上記の表において、日本語 URL の日本語によるサポート営業時間は、日本の営業日（土日祝は除きます）の午前 9 時から午後 5 時、グローバル URL のグローバルの英語によるサポート対応時間は、24 時間 365 日となります。ライセンス・キーの発行及び更新、並びに、ソフトウェア開発及び品質保証チームへのエスカレーションは、除きます。目標応答時間は、サポート営業時間中のみ経過し、これらの時間外では、チケットは一時保留となり、目標応答時間を含めません。

#### オンラインチケットポータル

エスカレーション・サポートは、オンラインツール（通話、リモート接続）、電子メール又はオンラインチケットポータル経由で提供可能です。UiPath は、上記に定める該当する目標応答時間内に対応できるよう商業上合理的な努力を行うものとします。オンラインチケットポータルを通じてチケットを提出する上での前提条件として、お客様は、以下について、合理的な努力を行うこと（かつ各開発者及び関係する部署に対してもこれらについて合理的な努力を行わせること）に合意します。

- (i) お客様は UiPath にチケットを提出する前に、ファーストライン・サポートを実施し、問題を明確に把握すること。
- (ii) お問い合わせ内容が、サポートの除外又はサポートの対象外の条項に規定するエスカレーション・サポート対象外でないことを UiPath が確認できるよう、お客様は UiPath に十分な技術情報及び技術データ（「情報」）を提供すること。
- (iii) UiPath の提案した対応方法で問題の解決を試みること。
- (iv) 想定される問題に適切に対応できるよう、UiPath が合理的に依頼した情報を提供するために、お客様がリソースを負担すること。
- (v) UiPath のサポートを受けるために UiPath と連絡を取り合う十分なリソースを費やすこと。

さらに、お客様は、UiPath に提供する情報の内容やその正確性によって、UiPath が提供するサポートの質に影響を及ぼす可能性があることに合意し、了承します。お客様は、提出するチケットの内容を精査し、想定される影響度及び緊急性に基づいて、お客様はサポートのサービス・レベルの優先度を指定しなければなりません。UiPath は、チケットの受領後、優先度を判断し決定します。