

サポート及び SLA ポリシー

サポート及び SLA ポリシー（全ての添付文書又は参照される他の条件を含み、以下「本ポリシー」と総称します。）は、本ソフトウェアに適用されるライセンス使用許諾に関する契約（以下「本契約」といいます。）の一部であり、本契約に付随するものです。本ポリシーは、随時 UiPath により更新され、本ポリシーにおいてウェブサイトに参照される場合、その後継ウェブサイトについても参照されているものとします。

1. **定義語** 定義語は、本ポリシーで定義されている場合を除き、本契約に定める意味を有します。
 - a. **営業日**とは、本ポリシーにおいては、お客様のタイムゾーンにおいて、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までのうち1日8時間の期間を意味します。
 - b. **クラウドソフトウェア**とは、お客様に対してサービスとして提供される本ソフトウェア（本契約に定義されます。）を意味します。
 - c. **対象料金**とは、サービス・クレジット発生の原因となるアップタイム SLA を下回った月において有効な当該クラウドソフトウェアのライセンス期間に関して、お客様が支払うライセンス料等の総額を、当該アップタイム SLA を下回った月数で按分した金額を意味します。
 - d. **お客様**とは、UiPath と本契約を締結する法人を意味します。
 - e. **ドキュメンテーション**とは、トラストポータル上で閲覧可能な本ソフトウェアに関する公式ガイドを意味します。
 - f. **ダウンタイム**とは、暦月1ヶ月間のうち、UiPath の作為又は不作為により利用不可能な時間（分単位）を意味します。ある時間（分）において、クラウドソフトウェアのユーザーが継続的に行ったあらゆる操作リクエストに応答がない場合又はエラーである旨の応答があった場合に、当該分において利用不可能であったとみなされます。なお、ダウンタイムには、本ポリシーのサポート除外事項、又は計画的ダウンタイム若しくは合理的な緊急アップデートによりクラウドソフトウェアが利用不可能となる場合は含まれません。
 - g. **インシデント**とは、本ソフトウェアが、適用されるドキュメンテーションに定めるように機能しないこと又はダウンタイムを発生させた事象を意味します。
 - h. **オンプレミスソフトウェア**とは、お客様の設備又は環境内に展開された本ソフトウェア（本契約に定義されます。）を意味します。
 - i. **計画的ダウンタイム**とは、定期メンテナンスの一環として UiPath がクラウドソフトウェアの修正やアップデートを行うために確保している期間を意味します。
 - j. **サービス・リクエスト**とは、お客様からのリクエストのうち、インシデントの要件を満たしておらず、本ソフトウェアの使用説明書、アクティベーション、ライセンス許諾及びサービス・クレジットのリクエストに関する情報又は助言に限定されるものを意味します。
 - k. **サービス・クレジット**とは、UiPath によるお客様のサービス・クレジットのリクエストの承認後、お客様に充当されるクレジット（対象料金を基準に第9項 b.2 に定める方法に従い計算されます。）を意味します。
 - l. **本ソフトウェア**とは、クラウドソフトウェア及びオンプレミスソフトウェアを総称します。
 - m. **チケット**とは、UiPath カスタマーポータル (<https://customerportal.uipath.com/>) 又は後継ウェブサイトを通じて UiPath がインシデントのクレーム及びサービス・リクエストを受領するために使用する正式な手段を意味します。
 - n. **トラストポータル**とは、<https://www.uipath.com/legal/trust-and-security> において UiPath により随時提供及び変更される文書及びポリシーであって、参照により本契約に組み込まれるものを総称していません。
 - o. **アップタイム**とは、クラウドソフトウェアの利用可能レベルを意味し、暦月1ヶ月間のうち、利用可能な時間（分単位）（暦月1ヶ月の合計時間（分単位）から計画的ダウンタイムの時間を除いた時間（分単位）と定義されます。）のうちダウンタイムを除いた時間（分単位）を暦月1ヶ月間の利用可能な時間（分単位）で割った数字に100を乗じたものをいいます。
2. **ファースト・ライン・サポート** お客様は、チケット提出の前に、本ソフトウェアと相互に連携するお客様のシステム、ネットワーク又はアプリケーションに関する接続性、アクセス許可、データベース等の周辺ソフトウェア又はセキュリティについて調べることにより、自らファースト・ライン・サポートを実行するものとします。
3. **UiPath サポート**
 - 3.1. **サポートプラン** UiPath は、ドキュメンテーション及び <https://www.uipath.com/ja/support/packages-options>（又はその後継ウェブサイト）に随時更新されることがあります。）に記載されるサポートプランに従いサポートを提供します。
 - 3.2. **プロダクトライフサイクル** UiPath は、<https://docs.uipath.com/overview/other/latest/overview/product-lifecycle> に記載される UiPath プロダクトライフサイクルに従ってサポートを提供します。

- 3.3. サポート・スケジュール及びセンター** 本ポリシーに別段の定めがある場合を除き、UiPath は、営業日においてのみ、自ら又はトラストポータル上で閲覧可能な副処理者リスト (Sub-Processors List) に記載された副処理者を通じて、同リストに記載された場所からサポートを提供します。
- 3.4. 委託業者** UiPath は、サポートを提供するために委託業者を利用することができ、かかる委託業者によるサポートの提供について自己の行為として責任を負います。
- 3.5. サポート対象ソフトウェア** UiPath は、適用されるライセンス期間中に対応するライセンス料等の受領を条件として、本ソフトウェアのサポートを提供します。UiPath は、その裁量により、UiPath がリリースするその他の製品若しくはソフトウェア又は一部の第三者製品に対するサポートを提供する場合があります。
- 3.6. 修理及びアップデート** あるインシデントに対し最終的な解決が不可能な場合、UiPath は、本ソフトウェアの使用を回復させるためにワークアラウンドを提供することがあります。UiPath は、クラウドソフトウェアを継続的にアップデートし、お客様は、かかるアップデートを拒絶することができません。
- 3.7. インシデントの優先度** サポート初動応答時間は、インシデントの優先度により変わり、かかる優先度は、お客様が精査し、UiPath が確認します。優先度は、以下のように定めるものとします。

- a. **優先度 1 (緊急)** とは、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本ソフトウェアの使用に深刻な影響を及ぼす、本番環境での本ソフトウェア内の重大なエラーをいいます。
- b. **優先度 2 (高)** とは、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、本ソフトウェアが潜在的なサービスの喪失や中断の恐れにさらされている問題等、本ソフトウェアの本番利用目的の機能を低下させる本ソフトウェア内におけるエラーをいいます。
- c. **優先度 3 (普通)** とは、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本ソフトウェア内のエラーをいいます。
- d. **優先度 4 (低)** とは、テスト、トレーニング又は開発目的のための本ソフトウェア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、影響度の低い本ソフトウェア内のエラーをいいます。

確認された優先度に基づき、UiPath は、お客様のサポートプランに記載の初動応答時間に応答することを目指します。UiPath はサービス・リクエストに対応する商業上合理的な努力を払うものとしませんが、サポートプランに基づく応答時間には拘束されません。

4. チケット提出

お客様は、インシデント及びサービス・リクエストをチケットによってのみ UiPath に提出するものとします。UiPath は、その他の方法により受領するインシデント又はサービス・リクエストに回答する義務を負いません。UiPath は、書面で、又はお客様の同意を得た上でのテレビ会議若しくはリモート接続により応答することができます。お客様のアカウントに専任アドバイザーが割り当てられている場合には、別途合意された場合を除き、専任アドバイザーはチケットによるお客様からの問い合わせに応じず、目標応答時間は適用されません。

お客様は、当該インシデントの影響及び緊急性を精査し、想定される優先度を指定し、その詳細を対応するチケットに記載するものとします。UiPath は、その優先度を評価し、これを確認又は再分類します。

ベースサポート以外のプランについて、お客様は、連絡担当者を少なくとも 1 名指名し、かかる連絡担当者の連絡先情報（氏名、電子メールアドレス、役職及び電話番号）を UiPath に通知しなければなりません。連絡担当者に変更があった場合、お客様は、適時に UiPath に通知しなければなりません。

チケットは、該当するインシデントの最終的な解決策が UiPath により提供されたとき、クローズしたものとみなされます。

- 5. サポート協力** お客様は、(i) チケットの提出を行う前にファースト・ライン・サポートを実施して問題の存在を確認すること、(ii) UiPath に協力し、適時に連絡を行うこと、(iii) インシデントに関連する十分かつ正確な情報を UiPath に提供すること、(iv) 連絡担当者には UiPath と連携するために必要な技術スキル及びコミュニケーション能力を備えさせること、(v) 診断又はトラブルシューティングのアクティビティ実施等により、チケット提出時に存在した環境下において当該インシデントを再現する合理的な試みを行うこと又はかかる再現の実行において UiPath を支援する合理的な試みを行うこと、並びに (vi) UiPath が示す通りに当該インシデントを解決することに同意します。

- 6. チケット苦情管理** お客様が、緊急又は高インシデントに対し本ポリシーに従った対処を UiPath が行わなかったと誠意を持って考える場合、お客様は、該当するチケットに対する最終的な回答を受領してから 30 日以内に、complaint.support.jp@uipath.com に電子メールを送ることができます。かかる電子メールには、少なくとも、チケット番号、苦情の理由及び解決策案を記載しなければなりません。かかる一切の苦情は日本語又は英語で提出されなければならず、日本語又は英語でのみ処理されます。UiPath は苦情メールへの回答を合理的な期間内に行うよう最善を尽くしますが、本ポリシーに基づく応答時間には拘束されません。

7. **サポート除外事項** 以下を原因とするインシデントに対し、UiPath はサポートを提供する義務を負わず、またアップタイムは適用されません。
- a. UiPath が指定するところに従い、(i)無料により、(ii) (適用される契約に明示的に別段の規定がない限りは) トライアル用に、(iii)コミュニティ・オフリングの一環として、又は(iv)「アーリーアクセス」、「プライベートプレビュー」、「パブリックプレビュー」、「ベータ」、「Experimental」として若しくはその他の指定により提供され、又は(v) ドキュメンテーションにおいて除外されている一切のソフトウェア
 - b. 本契約、本ポリシー、ドキュメンテーション、UiPath 利用ポリシー又はトラストポータル上で閲覧可能なライセンスポリシーに違反してアクセス、使用、設定又は変更された本ソフトウェア
 - c. UiPath の指示若しくはベストプラクティスに従ってアップデートが行われていない本ソフトウェア (UiPath が当該アップデートにおいてお客様がサポートを要求したインシデントを解決した場合)
 - d. 公式にサポートされていない、サポートが終了している若しくは非推奨となっている他の製品又はソフトウェアと共に使用されている本ソフトウェア
 - e. お客様の故意若しくは過失、又はお客様によるチケットの解決策に協力しないこと
 - f. ドキュメンテーションにおいて本ソフトウェアと親和性があると明示的に記載されていない UiPath 以外の者が開発したハードウェア、製品又はソフトウェアと共に本ソフトウェアを使用すること
 - g. お客様の BPO・マネージドサービスのプラットフォーム及び/又はソリューションの一環として行われるお客様のクライアントによる本製品の使用
 - h. お客様が必要な設定を守らないこと、又は関連するセキュリティポリシー、UiPath 利用ポリシー若しくは手続きに従わないこと
 - i. 計画的ダウンタイム
 - j. お客様のリクエストにより UiPath、そのパートナー又は第三者が作成するカスタマイズされた派生製品
 - k. 不可抗力事由又は UiPath の合理的管理が及ばないその他の要因 (例えば、自然災害、戦争、テロ行為、暴動、政府の措置、インターネット障害又はお客様若しくは第三者が所有するソフトウェア、デバイス、テクノロジー若しくはインフラの障害)
 - l. 適用されるドキュメンテーションに指定されるアップタイムから除外されている機能
 - m. 間違った入力、命令若しくは引数 (例えば、存在しないファイルへのアクセス要求)、又はお客様が本ソフトウェアの規定の機能性を超える操作を実行しようとしたこと

8. 個人データの処理

サポートを提供する目的かつ必要な限度において、UiPath 及びトラストポータル上で閲覧可能な副処理者リスト (Sub-Processors List) に記載された副処理者は、従業員の氏名、メールアドレス、国、電話番号、音声および画像のレコーディングなどのお客様の PII を処理することができます。お客様と別途合意しない限り、UiPath は、サポートの目的で、それ以外の PII 又は PHI を要求せず、またお客様はそれらを送信することに合意しません。可能な限り、お客様は UiPath に対し技術情報のみを提供しなければならず、いかなる PII 及び PHI も匿名化又は難読化されなければなりません。適切な法的文書において UiPath が PHI の使用を認めている場合、UiPath への PHI の移転は、両当事者が事業提携契約に署名している場合に限り行うことができます。

本契約に規定される個人データの制限を損なうことなく、本ポリシーで規制されるサポートの目的上、お客様が UiPath と共有する個人データの処理方法は、トラストポータル上で閲覧可能なデータ処理契約に従うものとします。

9. クラウドソフトウェア

9.1. **SLA** UiPath は、クラウドソフトウェアに関して、お客様に対し <https://status.uipath.com/>に記載のアップタイムクラウドソフトウェアを提供するよう商業上合理的な努力を払うものとします。アップタイムは、地域毎・クラウドソフトウェア毎に測定されます。インシデント及び計画的ダウンタイムは、<https://status.uipath.com/>のウェブページ又は他の方法によりお客様に通知されます。サポート除外事項に記載される、一定の期間に適用される除外事項が生じた場合、UiPath はアップタイムを調整することができます。

9.2. **サービス・クレジット** UiPath が本ポリシーに記載のクラウドソフトウェアのアップタイム SLA を達成及び維持できない場合、お客様は、以下の条件に従いサービス・クレジットを受領することができます。

9.2.1. **サービス・クレジットのリクエスト** お客様は、インシデント発生から 15 日以内に、所定のサービスレベルを充足できなかったデプロイされた各クラウドソフトウェアについて、UiPath に対してチケットを通して書面によるサービス・リクエストを提出するものとします。お客様は、UiPath がリクエストを承認する上で必要な全ての情報 ((i)インシデントの詳細、(ii)ダウンタイムの日時及び期間に関する情報、(iii)影響を受けたユーザーの数及び所在地 (該当する場合) 並びに(iv)インシデント発生時にお客様がインシデントを解決するために試みたことの詳細を含みますがこれらに限定されません。) を、サービス・クレジットのリクエストに添付します。お客様がこれを行わなかった場合、お客様はサービス・クレジットを請求する権利を有しませ

ん。UiPath は、お客様から受領した情報を分析し、誠意を持ってサービス・クレジットの受領資格の有無を決定します。リクエストが上記の基準を充足する場合、UiPath は、受領から 45 日以内にリクエストを処理し、お客様に回答するよう商業上合理的な努力を払います。UiPath がお客様により提示されたダウンタイムを確認した場合、UiPath はアップタイムの不充足が発生した日からサービス・クレジットを計算します。UiPath がアップタイムの不充足を特定できなかった場合、UiPath はお客様にアップタイムの内部監査の結果を提供します。

9.2.2. サービス・クレジットの計算 お客様は、影響を受けたデプロイされたクラウドソフトウェアの対象料金の総額の 5%を上限として、各クラウドソフトウェアのアップタイム SLA を下回ったダウンタイムの 0.5%毎に、影響を受けたデプロイされたクラウドソフトウェアの対象料金の 0.5%に相当するサービス・クレジットを付与されます。

9.2.3. サービス・クレジットの利用 UiPath がお客様に対して負担するサービス・クレジットは、金銭的なクレジットの形式で、ライセンスの追加購入（更新は含まれません。）に対するお客様からの将来の支払に充当されるものとします。サービス・クレジットは、(i)同等の現金に交換すること、及び(ii)別のお客様のアカウントに譲渡又は適用することができません。いかなるサービス・クレジットについても、お客様が一時的にライセンス料等を相殺することはできません。請求書に適用されるサービス・クレジットの総額の上限は、請求額の 100%を上回らないものとします。お客様に発生したサービス・クレジットは、適用されるクラウドソフトウェアのライセンス期間の終了時に失効します。

9.2.4. サービス・クレジット除外事項 本ポリシーに規定されるサポート除外事項にあたる事由のほか、以下の場合において、UiPath はサービス・クレジットを提供する一切の義務を負いません。

- a. ダウンタイムがお客様又はお客様がクラウドソフトウェアと併用する第三者の製品若しくはサービスに起因する場合
- b. ダウンタイム発生時に、影響を受けたクラウドソフトウェアについて支払期限を過ぎた未払の請求書又は支払うべきライセンス料等の支払に関する進行中の紛争がお客様に存在する場合

9.3. リセラーを通じた購入 お客様がクラウドソフトウェアを UiPath の認定リセラーを通じて購入した場合、お客様及び当該リセラーはダウンタイムの通知手続を遵守する責任を負います。UiPath は、UiPath が各リセラーに請求した料金に基づきサービス・クレジットを計算します。ダウンタイム通知においては、リセラーにサービス・クレジットが発行される場合にはその旨を示すものとします。UiPath がお客様にサービス・クレジットを発行する場合、かかるお客様は本ポリシーに従いサービス・クレジットを使用することができます。リセラーは、かかるサービス・クレジットをお客様に付与すること及び本ポリシーに従いサービス・クレジットを使用することについて全責任を負うものとします。

9.4. 排他的な救済 お客様は、サービス・クレジットが、アップタイムを充足しないことに対する唯一かつ排他的な救済、及び UiPath の唯一かつ排他的な責任であることを確認します。