**1. Begriffe.** Diese Wartungsbedingungen gelten für alle UiPath Incorporated und UiPath SRL ("UiPath") proprietären Software Produkte "UiPath RPA Plattform", für die UiPath die entsprechenden Jahresgebühren erhalten hat. Die Wartung umfasst Verbesserungen und Support sowie das Recht auf den Erhalt jeder neuen aktualisierten Version der UiPath RPA-Plattform, die von UiPath von Zeit zu Zeit freigegeben wird, einschließlich des Rechts, die UiPath RPA-Plattform auf Major-Veröffentlichungen wie unten definiert zu aktualisieren. Der Kunde muss seine wichtigsten Mitarbeiter für der UiPath RPA-Plattform schulen und diese Mitarbeiter für die Bereitstellung von First Line Support (in Abschnitt 3 unten angegeben) an die internen Benutzer des Kunden zuweisen.

**2. Allgemeine Definitionen und Lizenzmodelle.** Support ist ein integraler Bestandteil der Wartung und beinhaltet die Bereitstellung von Workarounds und zusätzlichen Informationen, die UiPath im Laufe des Jahres zur Verfügung stellt - Trainingskalender, E-Newsletter, spezielle Veranstaltungen, Dokumentationen und Hinweise, damit der Kunde die UiPath RPA Plattform Features besser nutzen kann sowie Support-Tools.

**Definitionen.** Alle Großgeschriebenen Begriffe, die hier nicht anders definiert sind, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

**"Benannter Benutzer"** bedeutet eine eindeutige Person, die Zugriff auf die UiPath RPA-Plattform erhält.

**"Desktop"** bedeutet eine logische Anzeigeoberfläche, die Benutzeroberflächen Objekte wie Fenster, Menüs und Haken (Hooks) enthält.

**"Fehler"** bedeutet, dass die UiPath RPA Plattform-Komponenten nicht in Übereinstimmung mit den Handbüchern funktionieren, ausgenommen Probleme aufgrund von Fehlkonfigurationen (die nicht gemäß den schriftlichen Empfehlungen von UiPath gemacht wurden) oder anderer Drittanbieter Anwendungen;

**"Fix"** bedeutet eine dauerhafte Lösung für einen Fehler;

**"Computer"** bedeutet ein physischer oder virtueller Computer.

**"Nicht-Produktion"** bezeichnet die Testumgebung, in der die UiPath RPA Plattform installiert und nur für Test- und Evaluierungszwecke verwendet wird.

**"Produktion"** bedeutet die Echtzeiteinstellung, in der die UiPath RPA Plattform installiert ist und für die Organisation oder den kommerziellen Tagesbetrieb verwendet wird.

**"Service Anfrage"** bedeutet eine Anfrage des Kunden nach Informationen oder Beratung, in der Regel Produkt-Tipps, Software-Aktivierung, Lizenzierung und Schulung.

**"Softwareinstanz"** bezeichnet einen einzelnen laufenden Prozess oder eine Gruppe von Prozessen, die von einem einzelnen benannten Benutzer oder einer Anwendung gestartet wurden und auf denselben Desktop zugreifen.

**"Workaround"** bedeutet eine temporäre Korrektur in Bezug auf einen Fehler, der zur Wiederherstellung der Nutzung der UiPath RPA Plattform-Komponenten bereitgestellt wird.

**UiPath RPA-Plattformkomponenten und Lizenzmodelle.** Der Kunde kann die UiPath RPA Plattform lizenzieren, indem er aus den folgenden Modellen auswählt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Studio (ST) | Benannter Benutzer | Nur der Benannte Benutzer kann folgendermaßen auf das Studio zugreifen, das mit oder ohne Koordinationsrechner verwendet werden kann:  (i) Mit Koordinationsrechner: Die Lizenz kann auf zwei Computern installiert sein, die den gleichen benannten Benutzer teilen.  (ii) Ohne Koordinationsrechner: Die Lizenz kann auf einem Computer installiert sein. |
| Knoten gesperrt | Die Lizenz kann auf einem einzelnen Computer installiert werden, er wie folgt mit oder ohne Koordinationsrechner verwendet werden kann:  (i) Mit Koordinationsrechner: Nur ein benannter Benutzer kann auf die Software in einer aktiven Desktop-Sitzung zugreifen.  (ii) Ohne Koordinationsrechner: Jeder Benutzer kann in einer aktiven Desktop-Sitzung auf die Software zugreifen. Der Kunde muss separate Lizenzen für die maximale Anzahl von Benutzern erhalten, die gleichzeitig auf das Studio zugreifen. |
| Beaufsichtigter Roboter (AR) | Benannter Benutzer | Nur der benannte Benutzer kann auf das AR zugreifen und eine Softwareinstanz gleichzeitig ausführen und kann mit oder ohne Koordinationsrechner wie folgt verwendet werden:  (i) Mit Koordinationsrechner: Die Lizenz kann auf zwei Computern installiert sein, die den gleichen benannten Benutzer teilen.  (ii) Ohne Koordinationsrechner: Die Lizenz kann auf einem Computer installiert sein. |
| Knoten gesperrt | Die Lizenz kann auf einem einzelnen Computer installiert werden, der wie folgt mit oder ohne Koordinationsrechner verwendet werden kann:  (i) Mit Koordinationsrechner: Nur ein benannter Benutzer kann auf die Software in einer aktiven Desktop-Sitzung zugreifen und eine Softwareinstanz ausführen.  (ii) Ohne Koordinationsrechner: Jeder Benutzer auf diesem Computer kann auf die Software in einer aktiven Desktop-Sitzung zugreifen und eine Softwareinstanz ausführen. Der Kunde muss separate Lizenzen für die maximale Anzahl von Benutzern erhalten, die gleichzeitig auf die Software zugreifen. |
| Unbeaufsichtigter Roboter (UR) | Knoten gesperrt | Die Lizenz kann auf einem einzelnen Computer installiert werden, der mit oder ohne Koordinationsrechnerverwendet werden kann. Nur eine Softwareinstanz kann gleichzeitig ausgeführt werden, unabhängig von der Anzahl der Benutzer, die Zugriff darauf haben. Der Kunde muss Lizenzen für die maximale Anzahl von Software-Instanzen erhalten, die gleichzeitig auf dem Computer ausgeführt werden. |
| Koordinationsrechner (OC) | Server | Die Lizenz kann in einer Computer-Farm installiert werden. Jeder Benannter Benutzer kann jederzeit auf OC zugreifen. Die OC-Komponenten können nur auf eine zentrale Datenbank zugreifen. |
| Unzulässige Verwendung | Der Kunden ist es nicht erlaubt:   1. In Produktionsumgebungen mit ST Development Outputs auszuführen oder Test- oder Disaster Recovery-Lizenzen für andere Zwecke zu verwenden; 2. Development Outputs ohne menschliche Überwachung unter Verwendung eines AR auszuführen; 3. Den Quellcode zu ändern, anzupassen, zusammenzuführen, zu modifizieren, zu übersetzen, zu dekompilieren, Versionen zu entwickeln, abgeleitete Werke zu erstellen, zurückzuentwickeln, Features oder Funktionalitäten der UiPath RPA Plattform zu verbessern oder upzugraden oder anderweitig den Quellcode der UiPath RPA Plattform zu beziehen, außer in dem Ausmaß in dem es dem Kunden ausdrücklich gestattet ist, ihn unter anwendbarem Recht zu dekompilieren, wenn dies erforderlich ist, um die Interoperabilität der UiPath RPA-Plattform mit einem anderen Softwareprogramm herzustellen, und der Kunde von UiPath die für die Interoperabilität erforderlichen Informationen mindestens neunzig (90) Tage im Voraus schriftlich angefordert und UiPath keine solchen Informationen zur Verfügung gestellt hat; 4. Entfernen oder Ändern von Markenzeichen, die in der UiPath RPA Plattform enthalten sind; 5. Die Lizenz im Rahmen dieser Vereinbarung weiter zu verkaufen, unterzulizenzieren, abzutreten, zu übertragen, zu vermieten, zu verleasen, zu verleihen oder anderweitig zu verteilen, sofern in dieser Vereinbarung nichts anderes vereinbart ist; 6. Zu versuchen, unbefugten Zugriff auf Dienste, Konten, Computersysteme oder Netzwerke zu erlangen; 7. Die UiPath RPA Plattform in einer Weise, die nicht mit der Lizenzgewährung übereinstimmt zu nutzen; 8. Exportieren der UiPath-RPA-Plattform, sofern dies nicht durch das Recht der Vereinigten Staaten oder der Europäischen Union und der Gesetze der Jurisdiktion, in der die UiPath-RPA-Plattform erworben wurde, erfolgt ist (durch die Verwendung der UiPath-RPA-Plattform gewährleisten und Garantieren Sie, dass Sie sich nicht in einem solchen Land oder auf einer solchen Liste befinden); 9. Sofern nicht anders vereinbart, die UiPath RPA Plattform oder eine ihrer Komponenten für den Betrieb in einem Service-Büro, einem Managed Service Provider oder einer kommerziellen Hosting-Service-Umgebung oder durch Kombination oder Integration mit anderer Software (einschließlich Cloudbasiert) zur Bereitstellung von Diensten an Dritte zu modifizieren oder zu verwenden; 10. Nutzung der UiPath RPA-Plattform für alle Zwecke, die durch US-, EU- oder anderes nationales oder internationales Recht verboten sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Entwicklung, Konstruktion, Herstellung oder Produktion von Nuklear-, Raketen-, chemischen oder biologischen Waffen oder anderen ähnlichen Anwendungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Flugnavigations- oder Kommunikationssysteme, lebenserhaltende Systeme und Ausrüstung; oder in besonderen Risikobereichen, die eine fehlerfreie, permanente Überwachung oder den Betrieb relevanter Systeme erfordern und bei denen der Ausfall der Software zu einer unmittelbaren Gefahr für Leben, Körper, Gesundheit oder zu erheblichen Sach- oder Umweltschäden führen kann. 11. Die UiPath RPA-Plattform zu verwenden, um die Rechte anderer Parteien zu verletzen oder gegen Gesetze zu verstoßen. | |
| WICHTIG | ST, AR und UR können unabhängig ohne OC oder in Verbindung mit OC verwendet werden.  Der Kunde wird Testlizenzen, die er für die UiPath RPA-Plattform erhalten hat, nur für Nicht-Produktionszwecke verwenden, unter ausdrücklichem Ausschluss jeglicher Produktion oder eines anderen Zwecks.  Der Kunde verwendet die Disaster Recovery-Lizenzen, die er für die UiPath RPA-Plattform erhalten hat, nur für Disaster Recovery-Zwecke unter ausdrücklichem Ausschluss anderer Zwecke.  Der vorsätzliche Verstoß des Kunden oder eines benannten Nutzers oder jegliche Nutzung der UiPath RPA-Plattform unter Verletzung dieser Vereinbarung, Handbücher oder Lizenzbestellungen durch den Kunden oder benannte Nutzer, die nach UiPaths Einschätzung die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der UiPath RPA Plattform gefährden, kann dazu führen, dass UiPath die Funktion der Plattform sofort einstellt. UiPath wird unter diesen Umständen wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um dem Kunden vor einer solchen Aussetzung die Möglichkeit zu geben, eine solche Verletzung oder Bedrohung zu beheben. | |

**3. Beschreibung.** Der Support ist wie folgt strukturiert und bereitgestellt:

**First Line Support.** Der Kunde stellt seinem eigenen Personal "First Line Support" zur Verfügung, was bedeutet:

1. Suchen einer Lösung, die auf den UiPath RPA Plattform-Komponenten gebaut wurde, und Sicherstellung, dass der Fehler nicht von der Lösung selbst verursacht wird. Um jeden Zweifel zu vermeiden, bietet UiPath keine Unterstützung auf der Ebene der vom Kunden entwickelten Lösung;
2. Untersuchen des Funktionszustands der serverseitigen Dienste, wie im Installationshandbuch beschrieben.
3. Untersuchen der Serverprotokolle, um Verbindungs- und Sicherheitsprobleme zu erkennen.
4. Untersuchen der Roboterprotokolle, um Konnektivitäts- oder Berechtigungsfehler zu erkennen.
5. Untersuchen der aktuellen IT-Änderungen, die sich auf die UiPath RPA-Plattform auswirken, wie Berechtigungs-Änderungen für Benutzer mit Zugriff auf die UiPath RPA-Plattform oder für die Benutzer, bei denen die Roboter ausgeführt werden, Änderungen am Passwort sowie Datenbanken für die Bereitstellung / Einstellung der Bereitstellung.

**Eskalierter Support.** Während der Lizenzlaufzeit wird UiPath einen eskalierten Support nur den vom Kunden festgelegten Support Mitarbeitern, die UiPath im Voraus für die Bereitstellung von First Line Support und die Stellung von Anfragen für den Eskalierten Support (den "Escalated Support") identifiziert haben anbieten, was bedeutet:

1. Antworten zu Fehlern, die UiPath gemeldet wurden, indem nur das Kunden Support Ticketing Portal von UiPath verwendet wurde: <https://www.uipath.com/customer-support>;
2. Diagnose und Behebung von Fehlern, die über Online-Tools (Audio, Remote-Verbindungen), E-Mail- und Online-Ticketing-Portal bereitgestellt werden;
3. Bereitstellung von anwendbaren Verbesserungen in Übereinstimmung mit UiPaths Verbesserungs- oder Release-Zyklen.
4. UiPath wird die Wartung durch zusätzliche Informationen, zusätzliche Schulungen und Seminare, E-Newsletter, Dokumentationen und Hinweise bereitstellen, damit der Kunde die UiPath RPA Plattform-Komponenten und deren Funktionen und Tools besser nutzen kann.

**4. Support Zusammenarbeit.** Der Kunde erkennt an, dass die für die Behebung von Fehlern benötigte Zeit in Abhängigkeit von den spezifischen Umständen des jeweiligen Problems variieren kann, einschließlich, ohne Einschränkung, der Art des Fehlers, des Umfangs und der Genauigkeit der verfügbaren Informationen über den Fehler und des Grades der Zusammenarbeit des Kunden und seiner Reaktionsfähigkeit bei der Bereitstellung von Materialien, Informationen, Zugang und Unterstützung, die von UiPath berechtigterweise benötigt werden, um eine Problemlösung zu erreichen. Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter, die mit UiPath interagieren und zusammenarbeiten, über ausreichende sprachliche und technische Fähigkeiten verfügen und im Zusammenhang mit Anfragen zur Fehlerbehebung, Unterstützung und Wartung rechtzeitig auf UiPath reagieren und mit UiPath zusammenarbeiten.

**5. Support Prozess.** Vor dem Anfordern von eskaliertem Support unternimmt der Kunde angemessene Anstrengungen, um den Fehler mithilfe des First Line-Support zu beheben. Um UiPath bei der Bereitstellung des Eskalierten Support zu unterstützen, wird der Kunde seine angemessenen Anstrengungen unternehmen, um: (i) UiPath mit angemessenen Informationen und technischen Daten zu versorgen; (ii) angemessene Versuche zu unternehmen, die von UiPath angeforderten Daten in dem Umfang zur Verfügung zu stellen, in dem diese angeforderten Daten zur Bereitstellung eines Fixes oder eines Workarounds erforderlich sind; (iii) Mit UiPath zusammenzuarbeiten, wie für den Eskalierten Support erforderlich. Darüber hinaus stimmt der Kunde zu und erkennt an, dass der Umfang des Zugriffs und die Genauigkeit der vom Kunden bereitgestellten Informationen und technischen Daten die Fähigkeit von UiPath, einen Fix oder einen Workaround bereitzustellen, beeinträchtigen können.

**6. Support Ausschlüsse.** Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, ist UiPath nicht verpflichtet, dem Kunden Eskalierten Support bereitzustellen, falls: (i) die Komponenten der UiPath RPA-Plattform durch den Kunden oder eine andere Person als UiPath ohne Zustimmung oder Wissen von UiPath geändert oder beschädigt wurden oder der Kunde gegen die Lizenzbedingungen der UiPath RPA-Plattform verstoßen hat; (ii) der Fehler durch Fahrlässigkeit des Kunden, vorsätzliches Fehlverhalten, die Verwendung der UiPath RPA Plattform-Komponenten unter Verstoß gegen die Lizenzbedingungen oder eine Hardware-Fehlfunktion verursacht wird; (iii) der Fehler auf eine Drittsoftware des Kunden zurückzuführen ist; oder (iv) der Kunde keine Verbesserungen installiert oder implementiert hat .

**7. Zusätzlich.** Der Eskalierte Support umfasst nicht die Unterstützung von Drittanbieter-Software des Kunden, die in die UiPath RPA-Plattform integriert ist. Darüber hinaus enthält der Eskalierte Support Folgendes nicht: (i) Verwendung einer beliebigen Version der UiPath RPA Plattform-Komponenten, die nicht als Produktionsversion gekennzeichnet ist (z. B. eine Beta-Version oder Code in der Sandbox oder einem anderen Repository, dass nicht in eine Produktionsversion-Verteilung verpackt ist); (ii) Fehler entstanden durch Nichteinhaltung der in der Dokumentation enthaltenen Bedienungsanleitungen durch den Kunden; (iii) Installation, Konfiguration, Verwaltung und Betrieb von Kunden-Anwendungen; (iv) APIs, Schnittstellen oder Datenformate, die nicht in der UiPath RPA Plattform enthalten sind; oder (v) irgendein Training.

**8. Veröffentlichungs Zyklen.** Eskalierte Unterstützung für Verbesserungen umfasst die Bereitstellung des Remote-Downloads von neuen Veröffentlichungen der UiPath RPA Plattform durch den Kunden, die von UiPath als Major Version klassifiziert wurden, sowie den Zugriff auf das UiPath Online-Wissens-Quelle mit typischen Fragen und Antworten, Tipps und bekannten Fehlern Korrekturen. Der UiPath-Software-Release-Zyklus kann 2 Major-Veröffentlichungen pro Jahr enthalten, wie unten angegeben (als Beispiel):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Major Version | Entwicklung abgeschlossen | QA abgeschlossen | Produktionsfreigabe |
| Major x.1 | Februar | März | April |
| Major x.2 | September | Oktober | November |

Eine freigegebene Major Version kann folgendes beinhalten: **FTS**- Fast Track Support oder **LTS**- Long Term Support

**Die Major Version enthält immer FTS.** Jede Major-Version (FTS) wird für 1 Jahr wie folgt unterstützt: 6 Monate voller Support und 6 Monate kritische Bugs und Sicherheitserweiterungen.

|  |  |
| --- | --- |
| Major x.1 (FTS) | |
| Mainstream-Wartung | Erweiterte Wartung |
| Volle Wartung und Support | Kritische Bugs & Sicherheitserweiterungen |
| 6 Monate\* | 6 Monate\* |

**\***Die Mainstream-Wartung wird automatisch erweitert, wenn innerhalb der 6 Monate keine andere Major-Version veröffentlicht wird, bis eine neue Major-Version veröffentlicht wird. Der verbleibende Zeitraum bis zu einem Jahr nach dem ursprünglichen Veröffentlichungsdatum gilt als Erweiterte Wartung.

**Jede Major-Version ist ein Kandidat für LTS.** Nach einer gründlichen Analyse erklärt das Produktteam, ob eine Major Version als LTS markiert wird oder nicht. Dieser Prozess wird immer vor Ablauf der Mainstream-Wartung-Periode (weniger als 6 Monate nach der offiziellen Veröffentlichung) stattfinden. Nachdem eine Version als LTS deklariert wurde, wird sie wie folgt unterstützt:

|  |  |
| --- | --- |
| LTS-Version | |
| Mainstream-Wartung | **Erweiterte Wartung** |
| Volle Wartung und Support | Kritische Bugs & Sicherheitserweiterungen |
| 1 Jahr\* | 2 Jahre |
| * Monatliche Fehler Fixes * Monatliche Updates und Verbesserungen * Aktualisierte Schulungen und Materialien * Zugang zu den neuesten Technologien und Best Practices * Immer kostenlos | * Geplante Fehlerbehebungen (nur kritisch) * Wichtige Updates und Sicherheitsverbesserungen * Standard -Training und -Materialien * Beschränkter Zugang zu neueren Technologien und Best Practices * Anfallende Support-Gebühren nach Ablauf |

 Jede LTS-Version hat Mainstream Wartung für 1 Jahr.

**\***Wenn nach 1 Jahr keine LTS-Version deklariert ist, wird die Mainstream-Wartung automatisch verlängert, bis eine neuere LTS-Version verfügbar ist. Nachdem eine neue LTS-Version verfügbar ist, müssen alle Kunden die Lösung auf die neuere LTS-Version aktualisieren. Der Update-Vorgang ist obligatorisch.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UiPath Veröffentlichungs-Zyklus \*** | | | | |
| Januar 2016 | Dezember 2016 | August 2017 | Januar 2018 | August 2018 |
| FTS  UiPath v2016.1 | LTS  UiPath v2016.2 | FTS  UiPath v2017.1 | FTS  UiPath v2018.1 | Major  UiPath v2018.1 |
| Updates  UiPath v2016.1.6137  UiPath v2016.1 6101  UiPath v2016.1 6057  UiPath v2016.1 5995  UiPath v2016.1 5873 | Updates  UiPath v2016.2.6344  UiPath v2016.2.6302  UiPath v2016.2.6274  UiPath v2016.2.6232  UiPath v2016.2.6192 | Updates  N/A | Updates  N/A | Major  N/A |
| \* Der UiPath Veröffentlichungs-Zyklus wird nur zu Demonstrationszwecken angegeben und ist keine verbindliche Verpflichtung, eine Version zu veröffentlichen. | | | | |

UiPath bietet Kunden Unterstützung und Hilfe beim Migrationsprozess. Nach der Migration auf die neuere LTS-Version wird der Kunde wieder von Mainstream Wartung profitieren. Falls ein Kunde nicht auf die neuere LTS-Version migriert, bietet UiPath je nach Veröffentlichungs-Datum der neuesten LTS-Version nur eine erweiterte Wartung für bis zu 2 Jahre.

Es gibt keine zusätzliche Gebühr für die Updates. Die Major-Versionsbezeichnung gilt nur für bestimmte UiPath RPA Plattform-Veröffentlichungen, die von UiPath zum Zeitpunkt der Veröffentlichung als Major-Version identifiziert wurden. Dies gilt möglicherweise nicht für alle UiPath-Veröffentlichungen, Upgrades und Updates. Für die Version UiPath v2016.1.5973 zum Beispiel wurden die Updates nicht als Major-Version bezeichnet, und es handelt sich daher nur um ein Update auf die dann existierende Major-Version. Einige der früheren Support-Fenster und mögliche neue werden nur zu Demonstrationszwecken in der folgenden Tabelle veranschaulicht:

**9. Support-Service-Level.**

Support ist in 2 Kategorien unterteilt: **Fehler** oder **Service Anforderungen**.

Die folgenden Support-Service-Levels sind definiert und gelten für 90% der Anfragen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prioritätsstufe** | **Definition** | **Reaktionszeit** | **Lösungszeit\*** |
| **1 - Dringend** | Ein Priorität-1-Problem ist ein schwerwiegender Produktionsfehler innerhalb der UiPath RPA-Plattform, der die Nutzung der UiPath RPA-Plattform durch den Kunden für Produktionszwecke stark beeinträchtigt, z. B. den Verlust von Produktionsdaten oder den Fall, dass Produktionssysteme nicht funktionieren und kein Workaround vorhanden ist. | 2 Stunden | 1 Werktag |
| **2 - Hoch** | Ein Priorität-2-Problem ist ein Fehler innerhalb der UiPath RPA-Plattform, bei dem das System des Kunden für Produktionszwecke funktioniert, jedoch in einer reduzierten Kapazität, z. B. bei einem Problem, das erhebliche Auswirkungen auf Teile des Geschäftsbetriebs und der Produktivität des Kunden hat oder bei denen die UiPath RPA-Plattform einem möglichen Verlust oder einer Unterbrechung des Dienstes ausgesetzt ist. | 4 Stunden | 2 Werktage |
| **3 - Normal** | Ein Priorität-3-Problem ist ein Fehler mittlerer bis niedriger Auswirkung, der einen teilweisen und / oder unkritischen Funktionsverlust für Produktionszwecke beinhaltet, wie beispielsweise ein Problem, das einen einzelnen Roboter beeinträchtigt, aber den Betrieb des Kunden weiterhin ermöglicht. | 1 Werktag | 4 Werktage |
| **4 - Niedrig** | Ein Problem der Priorität 4 ist ein Fehler mit geringer Auswirkung, der einen teilweisen und / oder nicht kritischen Verlust der Funktionalität für Produktions-, Test-, Trainings- oder Entwicklungszwecke beinhaltet. | 2 Werktage | 10 Werktage |

*\* Fehler, die Entwicklung und Qualitätssicherung erfordern, sind ausgenommen. UiPath bietet möglicherweise einen Workaround, bis ein Fix implementiert wird.*

**Alle Serviceanforderungen werden als Priorität 4 kategorisiert.**

Alle Zeiten in der obigen Tabelle sind in Arbeits -Minuten / -Stunden / -Tagen ausgedrückt. Die Antwort- und Auflösungszeiten des Service-Levels vergehen nur während der unterstützten Stunden, und Tickets bleiben außerhalb dieser Stunden in Warteschleife, ohne dass Zeit für die SLA-Zeit anfällt.

**Hinweis:** Der Support wird während der Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 10:00 bis 20:00 Uhr MEZ +/- 1 Stunde während der Sommerzeit bereitgestellt. 24x5 und Bereitschaftsdienste an Wochenenden sind ab Ende des zweiten Quartals 2017 verfügbar.

Die Priorität gibt die Reihenfolge an, in der Fehler behoben werden sollten. Es wird automatisch vom System berechnet, sobald die Auswirkung und die Dringlichkeit aktualisiert wurden und kann einen der folgenden Werte annehmen: 1 - Dringend; 2-Hoch; 3-Normal; 4-Niedrig.

Die Priorität wird basierend auf Auswirkung und Dringlichkeit unter Verwendung der folgenden Logik berechnet:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DringlichkeitAuswirkung** | **1 - Hoch** | **2 - Mittel** | **3 - Niedrig** |
| **1 - Hoch** | 1 - Dringend | 2 - Hoch | 3 - Normal |
| **2 - Mittel** | 2 - Hoch | 3 - Normal | 4 - Niedrig |
| **3 - Niedrig** | 3 - Normal | 4 - Niedrig | 4 - Niedrig |

**Auswirkung:**

* **1 - Hoch:** Ein oder mehrere kritische Geschäftsprozesse in Produktionsumgebung wurden gestoppt ***und / oder*** es besteht die Chance auf erhebliche finanzielle Auswirkungen und / oder der gute Ruf des Unternehmens steht auf dem Spiel.
* **2 - Mittel:** In der Produktionsumgebung ***gibt es eine Leistungseinbuße bei der Leistung oder Funktion mit Auswirkungen auf einen Geschäftsprozess. und / oder*** es besteht die Gefahr finanzieller Auswirkungen und / oder der gute Ruf des Unternehmens ist in Gefahr.
* **3 - Niedrig:** Es gibt in derProduktions- / Entwicklungs- / Test- / Trainings-Umgebung **eine leichte Leistungseinbuße bei Leistung oder Funktion mit Auswirkungen auf einen** Geschäftsprozess ***und / oder*** es gibt eine Chance auf minimale finanzielle Auswirkungen.

**Dringlichkeit:**

* **1 - Hoch:** Es gibt keinen brauchbaren Workaround.
* **2 - Mittel:** Eine Problemumgehung ist verfügbar, aber sie ist restriktiv oder umständlich.
* **3 - Niedrig:** Eine Problemumgehung ist verfügbar.

**11. Online-Ticketing-Portal.** Der Support erfolgt über das Online-Ticketing-Portal. UiPath muss wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die oben genannten anwendbaren Zielantwortzeiten einzuhalten.

Als Voraussetzung für die Anforderung von Support-Diensten von UiPath stimmt der Kunde zu (und stimmt zu, jeden seiner Entwickler dazu zu veranlassen), angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um: (i) Zu versuchen, das Problem zu lösen und ausreichende Ressourcen zu verwenden, um klar zu verstehen, dass ein Problem besteht, bevor UiPath konsultiert wird; (ii) Ausreichende Informationen und technischen Daten für UiPath bereitzustellen, damit UiPath feststellen kann, dass ein potenzielles Problem nicht die Art Problem ist, die von den Support Diensten ausgeschlossen sind; (iii) Angemessene Versuche zu unternehmen und angemessene Ressourcen für die Bereitstellung von Daten zu verwenden, die von UiPath berechtigt angefordert werden, um das potenzielle Problem angemessen zu beheben; (iv) Nutzung ausreichender Ressourcen, um die Anweisungen von UiPath bei der Lösung des Problems zu verstehen und sinnvolle Versuche zur Korrektur des von UiPath vorgeschlagenen Problems zu unternehmen. Darüber hinaus stimmt der Kunde zu und erkennt an, dass der Umfang des Zugriffs und die Genauigkeit der bereitgestellten Informationen und technischen Daten die Fähigkeit von UiPath beeinträchtigen können, die Support-Dienste bereitzustellen. Alle Anträge auf Supportanfragen müssen über das webbasierte Support-Portal eingereicht werden und eine Problempriorität enthalten, die vom Kunden aufgrund seiner Auswirkungen und Dringlichkeit beurteilt wird. Sobald die Supportanfrage gestellt wurde, bewertet und bestätigt UiPath das Prioritäts-Level. Es kann die optimale Kontaktmethode verwendet werden (Web-Remote-Verbindungstools, E-Mail), um die Lösung anzutreiben.