**1. Conditions générales.** Ces Conditions de Maintenance s'appliquent à toutes les solutions logicielles propriétaires d'UiPath Incorporated et d'UiPath SRL (« UiPath ») pour lesquelles UiPath a reçu un paiement des frais annuels correspondants. La Maintenance comprend les Améliorations et l'assistance, ainsi que le droit de recevoir toutes les nouvelles versions mises à jour de la Plateforme RPA UiPath publiées de temps à autre par UiPath, dont le droit de choisir d'améliorer la Plateforme RPA UiPath lors des sorties de Versions Majeures, comme défini ci-dessous**. Le Client doit former les Personnels client essentiels à la Plateforme RPA UiPath et assigner ces personnels afin de fournir la Première Ligne d'Assistance (précisée dans la partie 3 ci-dessous) aux utilisateurs internes du Client.**

**2. Définitions générales et Modèles de licence.** L'Assistance fait partie intégrante de la Maintenance. Elle comprend la mise à disposition des solutions de rechange et des informations supplémentaires qu'UiPath propose tout au long de l'année : calendriers de formation, lettres d**'information électroniques, événements spéciaux, documentation et notifications permettant au Client de mieux utiliser les fonctionnalités et les outils d'assistance de la Plateforme RPA d'UiPath.**

**Définitions.** Tous les termes écrits avec une majuscule et non-définis dans le présent auront la signification précisée dans le Contrat.

**« Utilisateur Nommé »** se rapporte à une personne unique ayant obtenu accès à la Plateforme RPA d'UiPath.

**« Bureau »** se rapporte à une surface d'affichage logique contenant des objets d'interface utilisateur tels que des fenêtres, des menus et des points d'entrée.

**« Panne »** se rapporte à une défaillance des composants de la Plateforme RPA d'UiPath, empêchant un fonctionnement exécuté en conformité avec les Manuels, à l'exception des problèmes causés par une configuration inadéquate (qui n'a pas été réalisée conformément aux recommandations écrites d'UiPath) ou par des applications tierces ;

**« Correction »** se rapporte à une solution permanente d'une Panne ;

**« Machine »** se rapporte à un ordinateur physique ou virtuel.

**« Non-Production »** se rapporte à un environnement de test dans lequel la Plateforme RPA d'UiPath est installée et utilisée uniquement à des fins de test et d'évaluation.

**« Production »** se rapporte à l'environnement en temps réel sur lequel la Plateforme RPA d'UiPath est installée et sur lequel reposent l'organisation ou les opérations commerciales quotidiennes.

**« Demande de Service »** se rapporte à une requête d'un Client demande des informations ou un conseil, généralement un didacticiel pour un produit, l'activation d'un logiciel, l'obtention de licence ou la formation.

**« Instance de Logiciel »** se rapporte à un processus unique, ou à un groupe de processus, lancé par un seul Utilisateur Nommé initial, ou par une application, et qui accède au même Bureau ;

**« Solution de Rechange »** se rapporte à une correction temporaire d'une Panne, déployée pour restaurer l'utilisation des composants de la Plateforme RPA d'UiPath.

**Composants de la Plateforme RPA d'UiPath et Modèles de licence.** Le Client peut obtenir une licence pour la Plateforme RPA d'UiPath en choisissant un des modèles ci-dessous.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Studio (ST) | Utilisateur Nommé | Seul l'Utilisateur Nommé peut accéder au Studio, pouvant être utilisé avec ou sans l'Orchestrator, comme suit :  (i) avec l'Orchestrator : la licence peut être installée sur deux Machines utilisées par l'Utilisateur Nommé.  (ii) sans l'Orchestrator : la licence peut être installée sur une Machine. |
| Nœud Verrouillé | La licence ne peut être installée que sur une seule Machine pouvant être utilisée avec ou sans l'Orchestrator, comme suit :  (i) avec l'Orchestrator : seul l'Utilisateur Nommé peut accéder au logiciel lors d'une session de Bureau active.  (ii) sans l'Orchestrator : n'importe quel utilisateur peut accéder au logiciel lors d'une session de Bureau active. Le Client doit obtenir des licences séparées pour le nombre maximum d'utilisateurs accédant simultanément au Studio. |
| Robot sous surveillance (AR, pour *Attended Robot*) | Utilisateur Nommé | Seul l'Utilisateur Nommé peut accéder à l'AR et lancer une Instance de Logiciel à la fois, pouvant être utilisée avec ou sans l'Orchestrator, comme suit :  (i) avec l'Orchestrator : la licence peut être installée sur deux Machines utilisées par l'Utilisateur Nommé.  (ii) sans l'Orchestrator : la licence ne peut être installée que sur une Machine. |
| Nœud Verrouillé | La licence ne peut être installée que sur une seule Machine pouvant être utilisée avec ou sans l'Orchestrator, comme suit :  (i) avec l'Orchestrator : seul un Utilisateur Nommé peut accéder au logiciel lors d'une session de Bureau active et lancer une instance de logiciel à la fois.  (ii) sans l'Orchestrator : n'importe quel utilisateur de cette Machine peut accéder au logiciel lors d'une session de Bureau active et lancer une instance de logiciel à la fois. Le Client doit obtenir des licences distinctes pour le nombre maximum d'utilisateurs accédant simultanément au logiciel. |
| Robot sans surveillance (UR pour *Unattended Robot*) | Nœud Verrouillé | La licence ne peut être installée que sur une seule Machine pouvant être utilisée avec ou sans l'Orchestrator, comme suit : seule une Instance de Logiciel peut être lancée à la fois, peu importe le nombre d'utilisateurs pouvant y accéder. Le Client doit obtenir des licences pour le nombre maximum d'instances de logiciel pouvant fonctionner simultanément sur la Machine. |
| Orchestrator (OC) | Serveur | La licence peut être installée sur une ferme de Machines. Seul un Utilisateur Nommé peut, à tout moment, accéder à l'OC. Les composants de l'OC ne peuvent accéder qu'à une base de données centrale. |
| Utilisations Non-autorisées | Le Client n'a pas le droit :   1. d'exécuter des Sorties de Développement dans des environnements de production utilisant ST, ni d'utiliser les licences de test ou de récupération en cas de catastrophe à d'autres fins ; 2. d'exécuter des Sorties de Développement sans supervision humaines en utilisant un AR ; 3. de modifier, d'adapter, de fusionner, d'altérer, de traduire, de décompiler, de développer des version, des travaux dérivés, de réaliser une rétro-ingénierie, d'améliorer, de moderniser ou développer des fonctionnalités ou des fonctions de la Plateforme RPA d'UiPath, ou d'autres codes sources dérivés de la Plateforme RPA d'UiPath, sauf dans la mesure où le Client a reçu l'autorisation expresse de décompiler, conformément à la loi en vigueur, s'il est essentiel de le faire pour obtenir l'interopérabilité de la Plateforme RPA d'UiPath avec un autre programme logiciel, et que le Client a tout d'abord demandé à UiPath de fournir les informations nécessaires pour atteindre une telle interopérabilité avec, au moins, quatre-vingt-dix (90) jours de préavis écrit et qu'UiPath n'a pas fourni ces informations ; 4. de retirer ou modifier tout marquage breveté inclus sur la Plateforme RPA d'UiPath ; 5. de revendre, octroyer une sous-licence, assigner, transférer, louer, émettre un bail ou prêter, ou distribuer de toute autre manière n'importe quelle licence entrant dans le cadre de ce Contrat, sauf disposition expresse contraire acceptée dans le présent ; 6. d'essayer d'obtenir un accès non-autorisé à n'importe quel service compte, systèmes ou réseaux informatiques ; 7. d'utiliser la Plateforme RPA d'UiPath d'une manière inconsistante avec l'octroi de licence ; 8. d'exporter la Plateforme RPA d'UiPath, sauf de la manière autorisée par les lois des États-Unis ou de l'Union Européenne, et des lois de la juridiction dans laquelle la Plateforme RPA d'UiPath a été obtenue (et en utilisant la Plateforme RPA d'UiPath, vous signifiez et garantissez que vous ne vous trouvez pas dans un tel pays ou sur une telle liste) ; 9. sauf disposition expresse contraire acceptée dans le présent, d'utiliser ou de modifier la Plateforme RPA d'UiPath, ou n'importe lequel de ses composants, pour fonctionner dans une société de services, un fournisseur de services d'infogérance ou un environnement de services d'hébergement commercial, ou en le fusionnant ou l'incorporant dans un autre logiciel (y compris basé en nuage) afin de fournir des services à des tiers ; 10. d'utiliser la Plateforme RPA d'UiPath à des fins interdites par les législations des États-Unis, de l'UE ou d'autre loi nationale ou internationale, dont, sans se limiter à, le développement, la conception, la fabrication ou la production d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques, de missiles ou de toute autre utilisation similaire, y compris, mais ne se limitant pas à la navigation aérienne ou aux systèmes de communication, aux systèmes et équipements de survie ou, dans les domaines sensibles nécessitant une supervision permanente et l'absence de toute erreur, ou le fonctionnement de systèmes pertinents, pour lesquels une panne du logiciel pourrait entraîner un risque direct pour la vie, le corps ou la santé, ou des dégâts importants de la propriété ou de l'environnement. 11. d'utiliser la Plateforme RPA d'UiPath pour enfreindre les droits d'une autre partie ou pour violer n'importe quelle loi. | |
| IMPORTANT | ST, AR et UR peuvent être utilisés indépendamment, sans l'OC ou conjointement avec l'OC.  Le Client utilisera les licences de test reçues pour la Plateforme RPA d'UiPath uniquement à des fins de Non-Production, à l'exclusion expresse de toute Production ou de toute autre fin.  Le Client utilisera les licences de récupération en cas de catastrophe reçues pour la Plateforme RPA d'UiPath uniquement à des fins de récupération suite à une catastrophe, à l'exclusion expresse de toute autre fin.  Toute enfreinte intentionnelle de ce qui précède de la part d'un Client ou d'un Utilisateur Nommé, ou toute utilisation de la Plateforme RPA d'UiPath enfreignant ce Contrat, les Manuels ou les Commandes de Licence, par un Client ou des Utilisateurs Nommés qui, selon le jugement d'UiPath, menacent, de manière imminente, la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité de la Plateforme RPA d'UiPath, peuvent conduire à la suspension immédiate de la plateforme. UiPath fera tous les efforts commercialement raisonnables, en fonction des circonstances, pour fournir au Client la possibilité de remédier à une telle enfreinte ou menace, avant de mettre une telle suspension en œuvre. | |

**3. Description.** L'Assistance est structurée et fournie comme suit :

**Première Ligne d'Assistance.** Le Client fournira la première ligne d'assistance (« Première Ligne d'Assistance ») à son propre personnel, ce qui signifie :

1. examiner la solution construite sur les composants de la Plateforme RPA d'UiPath et s'assurer que la Panne n'est pas causée par la solution elle-même. Pour lever tous les doutes, UiPath n'offre pas d'assistance au niveau de la solution construite par le Client ;
2. examiner l'état de santé des services côté serveur, comme décrit dans le manuel d'installation ;
3. examiner les journaux de serveur pour détecter des problèmes de connectivité et de sécurité ;
4. examiner les journaux de robots pour détecter de connectivité ou d'autorisations ;
5. examiner les modifications récentes de TI ayant une influence sur la Plateforme RPA d'UiPath, par exemple les modifications d'autorisation des utilisateurs ayant accès à la Plateforme RPA d'UiPath ou des utilisateurs au nom duquel s'exécutent les robots, les modifications de mot de passe de service, l'approvisionnement/désapprovisionnement des bases de données.

**Assistance de Niveau Supérieur.** Au cours du Terme de la Licence, UiPath ne fournira une assistance de niveau supérieur qu'au personnel d'assistance désigné par le Client, identifié à l'avance par UiPath comme étant affecté à la Première Ligne d'Assistance et déposant des requêtes d'Assistance de niveau supérieur (l'« Assistance de Niveau Supérieur »), ce qui signifie :

1. des réponses aux Pannes signalées à UiPath à l'aide du Portail de Ticket d'Assistance à la Clientèle d'UiPath, à <https://www.uipath.com/customer-support>;
2. le diagnostic et la correction des Pannes, qui seront fournies à l'aide d'outils en ligne (connexions audio, à distance), de courriels et du portail de ticket en ligne ;
3. la mise à disposition d'Améliorations applicables, conformes aux cycles d'amélioration ou de sortie d'UiPath.
4. La maintenance d'UiPath sera fournie à l'aide de la mise à disposition d'informations supplémentaires, de formations et de séminaires supplémentaires, de lettres d'actualité électroniques, de documentation ou de notifications permettant au Client d'utiliser au mieux les composants de la Plateforme RPA d'UiPath, ses fonctionnalités et ses outils.

**4. Assistance en coopération.** Le Client convient que le temps nécessaire pour corriger les Pannes peut varier en fonction des circonstances spécifiques de chaque problème y compris, et sans réserves, la nature de la Panne, la richesse et la précision des informations disponibles à propos de la Panne, et du niveau de coopération et de réactivité du Client en ce qui concerne la transmission des matériaux, des renseignements, de l'accès et de l'assistance, raisonnablement requis par UiPath pour réussir à résoudre le problème. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que le personnel affecté à l'interaction et à la liaison avec UiPath possède des compétences techniques et linguistiques, et qu'il répondra et coopérera avec UiPath dans les meilleurs délais possibles au sujet des requêtes de rectification de Panne et des services d'assistance et de maintenance.

**5. Processus d'Assistance.** Avant de demander une Assistance de Niveau Supérieur, le Client fera tout ce qui est en son pouvoir pour tenter de résoudre la Panne en utilisant la Première Ligne d'Assistance. Pour aider UiPath à fournir l'Assistance de Niveau Supérieur, le Client fera tout ce qui est en son pouvoir pour : (i) fournir les informations et données techniques pertinentes à UiPath ; (ii) fournir les données demandées par UiPath, dans la mesure où de telles données sont nécessaires pour fournir une Correction ou une Solution de Rechange ; (iii) coopérer avec UiPath comme le requiert l'Assistance de Niveau Supérieur. De plus, le Client accepte et convient que l'étendue de l'accès et la précision des informations et des données techniques fournies par le Client peuvent influencer la capacité d'UiPath à fournir une Correction ou une Solution de Rechange.

**6. Exclusions d'Assistance.** Sauf accord contraire et mutuel par écrit, UiPath n'est pas obligé de fournir l'Assistance de Niveau Supérieur au Client, dans le cas où : (i) les composants de la Plateforme RPA d'UiPath ont été changés, modifiés ou endommagés par le Client ou quiconque autre qu'UiPath, sans le consentement d'UiPath, sans qu'UiPath ne le sache, ou en violation des termes de licence de la Plateforme RPA d'UiPath ; (ii) la Panne est causée par la négligence du Client, une faute intentionnelle, l'utilisation des composants de la Plateforme RPA d'UiPath enfreignant les termes de la licence, un dysfonctionnement du matériel ; (iii) la Panne est due à un logiciel tiers du Client ; ou (iv) le Client n'a installé ou mis en œuvre aucune Amélioration.

**7. Annexe.** L'Assistance de Niveau Supérieur ne couvre l'assistance d'aucun logiciel tiers que le Client intègre à la Plateforme RPA d'UiPath. De plus, l'Assistance de Niveau Supérieur ne comprend pas ce qui suit : (i) l'utilisation d'une version des composants de la Plateforme RPA d'UiPath qui ne sont pas désignés en tant que mise à jour de production (par exemple une sortie en bêta ou un code se trouvant dans le bac à sable ou autre dépôt ne se trouvant pas dans une distribution de mise à jour de production) ; (ii) le fait qu'un Client n'ait pas respecté les instructions de fonctionnement contenues dans la documentation et qu'un tel manquement ait conduit à une Panne ; (iii) l'installation, la configuration, la gestion et le fonctionnement d'applications du Client ; (iv) les API, interfaces ou formats de données autres que ceux inclus dans la Plateforme RPA d'UiPath ; ou (v) toute forme de formation.

**8. Cycles de mise à jour.** L'Assistance de Niveau Supérieur pour les Améliorations comprendra la mise à disposition d'un téléchargement des nouveautés de la Plateforme RPA d'UiPAth au Client, classées en tant que Version Majeure par UiPath, ainsi que l'accès au référentiel de connaissances en ligne d'UtiPath regroupant les questions/réponses typiques, les astuces et les corrections des erreurs connues. Le cycle de mise à jour logicielle d'UiPath peut inclure 2 sorties Majeures par an, comme indiqué ci-dessous (en exemple) :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Version Majeure | Dev. achevé | AQ achevée | Mise à jour de production |
| Majeur x.1 | Février | Mars | Avril |
| Majeur x.2 | Septembre | Octobre | Novembre |

Une sortie de Version Majeure peut contenir soit : **FTS** - *Fast Track Support* pour Assistance accélérée ou **LTS** - *Long Term Support* pour Assistance à long terme

**Dans une Version Majeure, le FTS est toujours inclus.** Chaque Version Majeure (FTS) dispose d'une assistance d'1 an, comme suit : 6 mois d'Assistance complète et 6 mois de Bogues critiques et Améliorations de la sécurité.

|  |  |
| --- | --- |
| Majeur x.1 (FTS) | |
| Maintenance traditionnelle | Maintenance prolongée |
| Maintenance et Assistance complètes | Bogues critiques et Améliorations de la sécurité |
| 6 mois\* | 6 mois\* |

**\***La maintenance traditionnelle est prolongée automatiquement si aucune autre Version Majeure n'est sortie dans une période de 6 mois, jusqu'à ce qu'une nouvelle Version Majeure ne sorte. La période restante, jusqu'à 1 an suivant la date de sortie initiale, est considérée comme une Maintenance prolongée.

**Chaque Version Majeure peut prétendre à la LTS.** Après une analyse vigoureuse, l'Équipe Produit déclarera si une Version Majeure est marquée, ou non, en tant que LTS. Ce processus aura toujours lieu avant que la période de Maintenance traditionnelle ne prenne fin (moins de 6 mois après la sortie officielle). Lorsqu'une version est déclarée LTS, l'Assistance est la suivante :

|  |  |
| --- | --- |
| Version LTS | |
| Assistance traditionnelle | **Assistance étendue** |
| Maintenance et Assistance complètes | Bogues critiques et Améliorations de la sécurité |
| 1 an\* | 2 ans |
| * Corrections mensuels de bogues * Mises à jour et Améliorations mensuelles * Formation et documentation mis à jour * Accès à la technologie et aux meilleures pratiques les plus récentes * Toujours gratuit | * Corrections de bogues planifiées (Critiques uniquement) * Mises à jour critiques et Améliorations de sécurité * Formation et documentation standards * Accès limité à la technologies et aux meilleures pratiques les plus récentes * Sujet à des frais d'assistance après expiration |

 Chaque version LTS dispose d'une Maintenance traditionnelle d'1 an.

**\***Si aucune version LTS n'est déclarée après 1 an, la Maintenance traditionnelle est automatiquement prolongée jusqu'à ce qu'une version LTS plus récente soit disponible. Lorsqu'une nouvelle version LTS est disponible, tous les clients doivent mettre la solution à jour à la version LTS la plus récente. Le processus de Mise à jour est obligatoire.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cycle de mise à jour d'UiPath\*** | | | | |
| Janvier 2016 | Décembre 2016 | Août 2017 | Janvier 2018 | Août 2018 |
| FTS  UiPath v2016.1 | LTS  UiPath v2016.2 | FTS  UiPath v2017.1 | FTS  UiPath v2018.1 | Majeure  UiPath v2018.1 |
| Mises à jour  UiPath v2016.1.6137  UiPath v2016.1 6101  UiPath v2016.1 6057  UiPath v2016.1 5995  UiPath v2016.1 5873 | Mises à jour  UiPath v2016.2.6344  UiPath v2016.2.6302  UiPath v2016.2.6274  UiPath v2016.2.6232  UiPath v2016.2.6192 | Mises à jour  S/O | Mises à jour  S/O | Majeure  S/O |
| \*Le Cycle de Mise à jour d'UiPath n'est donné qu'à des fins de démonstration. Il ne constitue en aucun cas un engagement contraignant de sortie d'une quelconque version. | | | | |

UiPath fournira de l'assistance et de l'aide aux clients lors du processus de migration. Une fois migré vers la dernière version LTS, le client bénéficiera de nouveau d'une Assistance traditionnelle. Si un client ne migre pas vers la dernière version LTS, UiPath n'offrira d'Assistance prolongée que pendant 2 ans, en fonction de la date de sortie de la dernière version LTS.

Il n'y a pas de frais supplémentaire pour les mises à jour. La désignation Version Majeure ne s'applique aux sorties spécifiques de Plateforme RPA d'UiPath identifiées en tant que Version Majeure par UiPath au moment de la sortie. Elle pourrait ne pas s'appliquer à toutes les sorties, améliorations et mises à jour d'UiPath. Par exemple, pour la sortie de la v2016.1.5973 d'UiPath, les mises à jour n'étaient pas désignées en tant que Version Majeure et, par conséquent, n'étaient qu'une mise à jour de la version Majeure existante. Certaines des anciennes fenêtres d'assistance et les nouvelles éventuelles sont illustrées en tant qu'exemple dans le tableau ci-dessous, à des fins de démonstration uniquement :

**9. Niveaux de service d'assistance.**

L'Assistance est divisée en 2 catégories : **Pannes** ou **Requêtes de Service**.

Les Niveaux de Service d'assistance suivants sont définis et s'appliquent pour 90 % des requêtes.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveau de priorité** | **Définition** | **Temps de réponse** | **Temps de résolution\*** |
| **1 - Urgent** | Un problème de Priorité 1 est une erreur de production majeure au sein de la Plateforme RPA d'UiPath, qui affecte gravement l'utilisation, à des fins de production, de la Plateforme RPA d'UiPath par le Client, par exemple la perte de données de production ou lorsque des systèmes de production ne fonctionnent pas et qu'aucune solution de rechange n'existe. | 2 heures | 1 jour ouvré |
| **2 - Élevé** | Un problème de Priorité 2 est une erreur au sein de la Plateforme RPA d'UiPath au cours de laquelle le système fonctionne à des fins de production, mais à capacité réduite, par exemple un problème ayant un impact important sur des parties des opérations commerciales et de la productivité du Client, ou lorsque la Platforme RPA d'UiPath est exposée à une perte ou à une interruption de service potentielles. | 4 heures | 2 jours ouvrés |
| **3 - Normal** | Un problème de Priorité 3 est une erreur à l'impact moyen, ou faible, qui implique une perte de fonctionnalité partielle et/ou non-critique des applications de production, par exemple un problème qui touche un seul robot, mais n'empêchant le fonctionnement pas des opérations du Client. | 1 jour ouvré | 4 jours ouvrés |
| **4 - Faible** | Un problème de Priorité 4 est une erreur à faible impact qui implique une perte de fonctionnalité partielle et/ou non-critique des applications de production, de test, de formation ou de développement. | 2 jours ouvrés | 10 jours ouvrés |

*\*Les Pannes nécessitant du travail de développement ou d'assurance qualité sont exemptées. UiPath pourrait, lorsque c'est possible, fournir une Solution de Rechange jusqu'à ce qu'une Correction soit mise en œuvre.*

**Toutes les requêtes de service sont classées en Priorité 4.**

Les temps du tableau ci-dessus sont exprimés en minutes/heures/jours ouvrés. La réponse au niveau de service et les temps de résolution ne s'écoulent que pendant les heures d'assistance et les tickets restent en souffrance hors de ces heures, sans que du temps s'accumule sur l'horloge du SLA.

**Note :** l'Assistance est fournie pendant les heures de bureau, du lundi au vendredi, de 10 h à 20 h CET +/- 1h pendant l'heure d'été. L'assistance 24 x 5 et d'astreinte pendant le weekend sera disponible à la fin du Q2 2017.

La priorité indique l'ordre dans lequel les Pannes seront traitées. Elle est calculée automatiquement par le système une fois que l'impact et l'urgence ont été mis à jour. Ils peuvent obtenir les valeurs suivantes : 1-Urgent ; 2-Élevée ; 3-Normale ; 4-Faible.

La priorité est calculée en fonction de l'impact et de l'urgence en suivant la logique suivante :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Urgence Impact** | **1 - Élevée** | **2 - Moyenne** | **3 - Faible** |
| **1 - Élevé** | 1 - Urgent | 2 - Élevé | 3 - Normal |
| **2 - Moyen** | 2 - Élevé | 3 - Normal | 4 - Faible |
| **3 - Faible** | 3 - Normal | 4 - Faible | 4 - Faible |

**Impact :**

* **1 - Élevé :** un des processus d'affaires critique, ou plus, de l'environnement de production s'est arrêté ***et/ou*** il y a une chance d'impact financier important et/ou la réputation de l'entreprise est en jeu.
* **2 - Moyen :** il y a une dégradation du service au niveau des performances ou du fonctionnement avec un impact sur les processus d'affaires dans l'environnement de production ***et/ou*** il y a une chance d'impact financier et/ou la réputation de l'entreprise court un risque.
* **3 - Faible :** il y a une légère dégradation du service ou du fonctionnement avec un impact sur les processus d'affaires dans un environnement de production/développement/test/formation ***et/ou*** il y a une chance d'impact financier minime.

**Urgence :**

* **1 - Élevée :** il n'y a pas de Solution de Rechange viable.
* **2 - Moyenne :** Une Solution de Rechange est disponible, mais elle est contraignante ou peu pratique.
* **3 - Faible :** une Solution de Rechange est disponible.

**11. Portail de ticket en ligne.** L'Assistance est fournie par le portail de ticket en ligne. UiPath réalisera des efforts commerciaux raisonnables pour satisfaire aux temps de réponse applicables comme définis ci-dessus.

En tant que condition préalable à la requête de service d'assistance d'UiPath, le Client accepte de (et accepte de placer chacun de ses développeurs) faire tout ce qui est en son pouvoir pour : (i) essayer de résoudre le problème et d'utiliser des ressources suffisantes pour clairement comprendre qu'un problème existe avant de consulter UiPath ; (ii) fournir suffisamment d'informations et de données techniques à UiPath pour qu'UiPath puisse établir qu'un problème potentiel n'est pas le genre de problème exclu des services d'assistance ; (iii) réaliser des tentatives raisonnables et dépenser des ressources raisonnables pour fournir n'importe quelle donnée raisonnable, requise par UiPath pour résoudre le problème potentiel de manière adéquate ; (iv) utiliser des ressources suffisantes pour comprendre les instructions d'UiPath résolvant le problème et réaliser des tentatives raisonnables pour corriger le problème comme le suggère UiPath. De plus, le Client accepte et convient que l'étendue de l'accès et la précision des informations et des données techniques fournies par le Client peuvent influencer la capacité d'UiPath à fournir une Correction ou une Solution de Rechange. Tous les dépôts de demande d'assistance doivent être remplis depuis le portail d'assistance basé sur la toile et désigner une priorité de problème estimée par le Client, basée sur l'impact et l'urgence. Une fois la demande d'assistance remplie, UiPath évaluera et confirmera le Niveau de Priorité. Pour arriver à la résolution, la méthode de contact la plus optimale peut être utilisée (outils de connexion à distance sur la toile, email).