

ADDENDUM: SUPPORT TIERS	添付文書：サポートティア
<p>This Addendum, which includes the documents incorporated by reference in this Addendum (together, the “Addendum”), describes the Support Benefits and related terms, conditions, definitions, and exclusions applicable to the Support made available by Liferay under an applicable Appendix (each, a “Support Tier” and collectively, the “Support Tiers”). The Support provided by Liferay to Customer under the applicable Support Tier is subject to the scope, limitations, and exclusions set forth in this Addendum and any applicable Order Form. Any capitalized terms used but not defined in this Addendum have the meaning defined in the Liferay Enterprise Services Agreement (the “Base Agreement” and collectively, with the Addendum referred to as “Agreement”) and the applicable Appendix.</p>	<p>本添付文書（参照することにより本添付文書に含まれる文書を含み、以下「本添付文書」と総称する。）は、適用される付属文書に基づきライフレイが提供するサポート（以下それぞれ「各サポートティア」、総称して「本サポートティア」という。）に適用されるサポート付帯サービス及び関連する条件、定義及び除外事由について定める。適用されるサポートティアに基づきライフレイが顧客に提供する本サポートは、本添付文書及び該当するオーダーフォームに定める範囲、制限及び除外事由に従うものとする。本添付文書で使用されるが定義されない用語は、ライフレイ・エンタープライズサービス契約（以下「基本契約」といい、添付文書と併せて「本契約」という。）及び適用される付属文書において定義される意味を有する。</p>
<p>1. Definitions</p> <p>“Acknowledge Receipt Time” means the time by which Liferay must respond to an Incident acknowledging receipt of the Incident as set forth in Section 4.3 below.</p> <p>“Business Day” means a standard business day based on Customer’s “Support Region” and “Support Center” as set forth at www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours.</p> <p>“Business Hour” means a clock hour during the standard business hours of a Business Day based on Customer’s “Support Region” and “Support Center” as set forth at www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours.</p> <p>“Designated Contact” means Customer’s contact designated to communicate with Liferay for the provision of Support and/or any other Subscription Services.</p> <p>“Incident” means a single, discrete technical problem that cannot be reasonably subdivided, and also that is not overly broad in scope, the severity of which shall be determined in accordance with Section 4.1 below.</p> <p>“Severity Level” means the classification assigned to an Incident based on its nature, scope, and the business impact of the Incident on Customer’s systems or use of the Services, as determined in accordance with Section 4.1 of this Addendum.</p>	<p>1. 定義</p> <p>「受付確認時間」とは、下記第4.3条に定められるとおり、ライフレイがインシデントの受付を確認して、インシデントに回答しなければならない期限をいう。</p> <p>「営業日」とは、https://www.liferay.co.jp/support/coverage-areas-and-hoursに定められる顧客の「サポート地域」及び「サポートセンター」における通常営業日をいう。</p> <p>「営業時間」とは、https://www.liferay.co.jp/support/coverage-areas-and-hoursに定められる顧客の「サポート地域」及び「サポートセンター」における営業日の通常営業時間をいう。</p> <p>「指定担当者」とは、本サポート及び／又はその他のサブスクリプションサービスの提供について、ライフレイとの連絡窓口として指定された顧客の担当者をいう。</p> <p>「インシデント」とは、合理的に分割不可能な、単発の、非連続的な技術的問題であって、対象範囲が広すぎないものをいい、その重要度は下記第4.1条に従って決定される。</p> <p>「重要度レベル」とは、本添付文書の第4.1条に従って決定される、インシデントの性質、範囲及び当該インシデントが顧客のシステム又は本サービスの使用に与える業務上の影響に基づきインシデントに割り当てられる分類をいう。</p>
<p>2. Support Benefits</p> <p>Each Support Tier offering provides Customer with one or more of the following standardized benefits described in the subsections of this Section 2 (each a “Benefit” and collectively, the “Support Benefits”). The specific Support Benefits included in a Subscription are as identified in Schedule 1.A.</p> <p>2.1 Customer Portal Access</p>	<p>2. サポート付帯サービス</p> <p>顧客は、各サポートティアの提供によって、本第2条の各項に記載される以下の1つ又は複数の標準付帯サービスを与えられるものとする（以下それぞれ「各付帯サービス」、総称して「本サポート付帯サービス」という。）。サブスクリプションに含まれる特定のサポート付帯サービスは別紙1.Aに記載される。</p> <p>2.1 カスタマーポータルアクセス</p>

“Customer Portal Access” means the provision of on-demand access to Liferay’s Customer Portal during the Subscription Term. The Customer Portal provides Customer access to an expanding knowledge base, support information, compatibility information, checklists, FAQs, patching tools, security updates, newsletters, as well as access to all available versions of Liferay Software throughout their respective life cycle (and the applicable Third-Party Software) for electronic download from Liferay’s Customer Portal and, if applicable, access to certain other Web Based Services .

2.2 Unlimited Tickets

“Unlimited Tickets” means Customer may submit an unlimited number of Incidents through the Customer Portal during the applicable Subscription Term.

2.3 24/7 Production Incident Support

“24/7 Production Incident Support” means the availability of support coverage on a continuous, around-the-clock basis to provide assistance with system outages during the Subscription Term. Such support includes assistance to Customer’s Designated Contacts by providing guidance, troubleshooting support, and recommendations reasonably necessary to facilitate system stabilization and minimize operational disruption.

2.4 Sync Sessions

“Sync Sessions” means the provision of telephonic or virtual conference communication to facilitate support interactions, including exchange of information related to reported incidents. Sync Sessions are initiated by Liferay personnel and are subject to availability and mutual scheduling agreement.

Sync Sessions may include screen sharing sessions for the purpose of observing the documented Incident on Customer’s environment. In all such circumstances, Customer will have virtual control of the session. Customer is responsible for providing and maintaining the access and connectivity required for Liferay to participate in such sessions. Customer shall not display or share Personal Data during any Sync Session that would violate any applicable data protection or data privacy laws, contracts or regulations.

In the case of Severity 1 issues, global support involvement is initiated through the opening of a Severity 1 ticket, and Sync Sessions may be used to share information about the Incident if the

「カスタマーポータルアクセス」とは、サブスクリプション期間中、ライフレイのカスタマーポータルへのオンデマンドアクセスを与えることをいう。カスタマーポータルによって、顧客は、広大なナレッジベース、サポート情報、互換性に関する情報、チェックリスト、FAQ、パッチツール、セキュリティアップデート、ニュースレターにアクセスすることができるほか、ライフレイソフトウェア（及び該当するサードパーティソフトウェア）のすべての利用可能なバージョンを、それぞれのライフサイクル期間中、ライフレイのカスタマーポータルから電子的にダウンロードするためにアクセスすることができ、また該当する場合には、特定のその他のウェブ・ベース・サービスにアクセスできる。

2.2 回数無制限サポート

「回数無制限サポート」とは、該当するサブスクリプション期間中、顧客がカスタマーポータルを通じて回数に制限なくインシデントを提出できることをいう。

2.3 24/7 本番環境インシデントサポート

「24/7 本番環境インシデントサポート」とは、サブスクリプション期間中、システムのダウンタイムに対するサポートを提供するため、24時間体制で継続的にサポートが提供されることをいう。当該サポートには、システムの安定化を促進し、業務の中断を最小限に抑えるために合理的に必要とされるガイダンス、トラブルシューティングサポート、及び推奨事項の提示を通じて、顧客の指定担当者をサポートすることが含まれる。

2.4 再現手順確認ミーティング

「再現手順確認ミーティング」とは、サポート対応を円滑に進めるため、報告されたインシデントに関する情報の交換を含め、電話又はWeb会議によるコミュニケーションを提供することをいう。再現手順確認ミーティングは、ライフレイの担当者によって開始され、担当者の稼働状況及び双方のスケジュールの合意を条件とする。

再現手順確認ミーティングには、報告済みのインシデントを顧客の環境で確認することを目的とした画面共有セッションが含まれる場合がある。いかなる場合においても、顧客は当該セッションを仮想的に制御する権利を有する。顧客は、ライフレイが当該セッションに参加するために必要なアクセス及び接続環境を提供し、かつ維持する責任を負う。顧客は、再現手順確認ミーティング中、適用されるデータ保護又はデータプライバシーに関する法律、契約又は規制に違反するような個人データを表示又は共有してはならない。

重要度1のインシデントが発生した場合、重要度1のチケットを発行することでグローバルサポートによる対応が開始され

ticketing system is unavailable or otherwise impractical. Support Engineers may assist Customer in documenting reasonably necessary information for creation of the associated support ticket.

2.5 Support Squad

“Support Squad” means the provision of support by Liferay Support Engineer(s) to a Customer Incident, facilitating continuity and context retention across related Incidents. The number of Support Engineers participating in a Support Squad (generally, two to three) shall be determined in Liferay’s sole discretion.

2.6 Production Incident Post Mortem

“Production Incident Postmortem” means the provision of a structured review conducted by Liferay, through applicable subject matter experts, following certain Severity 1 Incidents to analyze the Incident and document contributing factors. Where applicable, Liferay may provide a written root cause analysis report summarizing findings and observations intended to assist in reducing the likelihood of recurrence.

2.7 TAM Lite

“TAM Lite” means the standardized commercial offering as described in the applicable TAM Services Addendum.

2.8 Technical Account Management

“Technical Account Management” means the standardized commercial offering named “Liferay TAM Services” as described in the applicable TAM Services Addendum.

2.9 Production Incident Updates

“Production Incident Updates” means Liferay’s participation, in real-time coordination calls, convened in connection with Severity 1 Incidents to facilitate information gathering, status reporting, and escalation coordination among relevant parties, driving collaborative communication during an active incident and does not replace Liferay’s standard support processes or constitute hands-on troubleshooting, root cause analysis, or issue resolution. Participation is limited to Severity 1 Incidents only, with each session not to exceed thirty (30) minutes. Any summaries or updates resulting from such sessions will be documented in the applicable support ticket.

2.10 Security Guidance

るものとする。また、チケットシステムが使用不可であるか、又はその他の理由で実用的でない場合には、当該インシデントに関する情報を共有するために再現手順確認ミーティングを利用することができる。サポートエンジニアは、関連するサポートチケットの作成に際し、合理的に必要とされる情報の文書化について、顧客を支援することができる。

2.5 専任サポートチーム

「専任サポートチーム」とは、顧客のインシデントに対するライフレイサポートエンジニアによるサポートの提供をいい、関連するインシデント間での継続性及びコンテキストの保持を促進するものである。専任サポートチームに加わるサポートエンジニアの人数（通常は2名ないし3名）は、ライフレイの独自の裁量により決定されるものとする。

2.6 障害原因究明・再発防止報告書

「障害原因究明・再発防止報告書」とは、特定の重要度1のインシデント発生後に、ライフレイが該当する分野の専門チームを通じて実施する体系的なレビューをいい、当該インシデントの分析及び要因の文書化を行うものである。該当する場合、ライフレイは、インシデントの再発の可能性を低減するための支援を目的として、調査結果及び所見をまとめた書面による根本原因分析レポートを提供する場合がある。

2.7 TAM ライト

「TAM ライト」とは、該当するTAM サービス添付文書に記載されている標準化された商業的サービスをいう。

2.8 テクニカルアカウントマネジメント (TAM)

「テクニカルアカウントマネジメント」とは、該当するTAM サービス添付文書に記載されている「Liferay TAM サービス」という名称の標準化された商業的サービスをいう。

2.9 本番インシデント進捗更新

「本番インシデント進捗更新」とは、重要度1のインシデントに関連して招集されるリアルタイムの調整会議にライフレイが参加し、関係者間での情報収集、状況報告、及びエスカレーションの調整を促進することをいう。これは、発生中のインシデントにおける連携を深めるためのコミュニケーションを推進するものであり、ライフレイの標準的なサポートプロセスに代わるものではなく、また、直接的なトラブルシューティング、根本原因分析、又は問題の解決を構成するものではない。当該参加は重要度1のインシデントのみに限定され、1回あたりのセッションは30分を超えないものとする。当該会議の結果として作成される要約又は更新情報は、該当するサポートチケットに記録されるものとする。

<p>“Security Guidance” generally means the provision of advisory support to assist Customer with security-related planning and best practices in connection with Customer’s use of the Services, including: (a) at least once per calendar month, reporting actionable vulnerabilities identified by Liferay for Customer Applications, (b) review and analysis of up to four (4) Customer-provided security scanning reports per annual Subscription Term, (c) review of Customer’s DDoS protection, limited to two (2) two-hour meetings per calendar month, (d) assistance in connection with completing Customer’s security questionnaires, limited to up to five (5) hours per calendar year, (e) security Incident forensics assistance to help Customer understand security Incidents affecting Customer’s system, limited to up to eight (8) hours per calendar year, (f) SIEM integration consultation limited to up to one (1) two-hour meeting per calendar year (NOTE: As a prerequisite, Customer is required to integrate applicable logs to the SIEM).</p>	<p>2.10 セキュリティガイドランス</p> <p>「セキュリティガイドランス」とは、通常、顧客による本サービスの利用に関連して、セキュリティに関する計画策定及びベストプラクティスを顧客が実施できるよう提供されるアドバイザリーサポートをいい、以下を含むものとする。(a) 暦月で少なくとも1回、ライフレイが特定した顧客のアプリケーションに関する対処可能な脆弱性を報告すること、(b) 年間のサブスクリプション期間につき、顧客から提出されるセキュリティスキャンレポートを最大4件まで確認及び分析すること、(c) 顧客のDDoS保護を確認すること。ただし、暦月につき2時間の会議を2回までとする、(d) 顧客のセキュリティアンケートの記入に関するサポート。ただし、暦年につき最大5時間までとする、(e) 顧客のシステムに影響を及ぼすセキュリティインシデントの内容を顧客が理解するための、セキュリティインシデントのフォレンジック調査支援。ただし、暦年につき最大8時間までとする、(f) SIEM連携に関するコンサルテーション。ただし、暦年につき2時間の会議を1回までとする。(注：前提条件として、顧客は該当するログをSIEMに連携させる必要がある。)</p>
<p>3. Use of Support Services</p> <p>Support Services may be used by Customer’s authorized personnel, support contacts, and contractors acting on Customer’s behalf, subject to the conditions in this Addendum.</p>	<p>3. サポートサービスの使用</p> <p>サポートサービスは、顧客の権限を持つ担当者、サポート担当者、及び顧客に代わって業務を行う請負業者により、本添付文書の条件に従って利用することができる。</p>
<p>4. Support</p> <p>4.1 Severity Levels</p> <p>The Severity Level for a particular Incident is one of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> Severity 1 (“Urgent”) Incidents: A Severity 1 Incident means (i) the production system is severely impacted or completely shut down, or (ii) system operations or mission-critical applications are inoperable, or (iii) mission-critical applications that have experienced repeated material system interruptions that are effectively making the applications inoperable. Severity 2 (“High”) Incidents: A Severity 2 Incident means (i) the system is functioning with limited capabilities, or (ii) is unstable with periodic interruptions, or (iii) mission critical applications, while not inoperable, have experienced material system interruptions. Severity 3 (“Normal”) Incidents: A Severity 3 Incident means the system is fully functional, but there are observed errors that do not impact the usability of the system. Severity 4 (“Low”) Incidents: A Severity 4 Incident means 	<p>4. サポート</p> <p>4.1 重要度レベル</p> <p>特定のインシデントの重要度レベルは、以下のいずれかに分類される。</p> <ul style="list-style-type: none"> 重要度1（「緊急」）インシデント：重要度1のインシデントとは、(i) 本番システムが重大な影響を受ける、若しくは完全に機能停止となる場合、(ii) システムオペレーション若しくはミッションクリティカルなアプリケーションが動作しない場合、又は (iii) ミッションクリティカルなアプリケーションが中断を繰り返し、それによってアプリケーションを実質的に動作不能となった場合をいう。 重要度2（「高」）インシデント：重要度2のインシデントとは、(i) システムの機能が制限された場合、(ii) システムが時々中断することにより不安定となった場合、又は (iii) ミッションクリティカルなアプリケーションが、動作不能ではないものの、重大なシステム障害を起こした場合をいう。 重要度3（「中」）インシデント：重要度3のインシデントとは、システムは完全に機能しているが、システムの使い勝手に影響を与えない程度のエラーが観察されることをいう。

the system is fully functional but there are general questions about the Service, configuration settings, documentation, or feature enhancements.

Liferay will work on Incidents designated as Severity 1 twenty-four (24) hours a day, seven (7) days a week, (“**24x7**”), provided that if resolution of a Customer’s issue requires input from members of Customer’s project team and they are not available to work during those hours, Liferay reserves the right to lower the severity level to match the actual business impact, if applicable, until Customer’s project team is available to support the Incident on a 24x7 basis.

4.2 Designated Contacts

Liferay will provide Support to Customer only through communication with the Designated Contacts. Customer may designate up to the number of Designated Contacts described in the table below based on the number of Subscriptions for Production Purposes Customer has purchased. Customer may add Designated Contacts by purchasing additional “Designated Contact Add-on” Subscriptions (as listed in Schedule 1.A). Customer shall use commercially reasonable efforts to maintain consistent Designated Contacts during the relevant Subscription Term, provided that Customer may change its Designated Contacts from time to time as a result of changes in employment responsibilities, transfers, leaves of absence, resignation or termination of employment of such individuals. Customer may not use a single Designated Contact to act as a mere forwarding service for other of Customer’s personnel. Designated Contacts will derive the greatest benefit from the Subscription Services by completing Liferay’s support onboarding materials and applicable certifications; however, such completion is not required where Liferay, in its discretion, grants an exception in writing.

Table 4.2

Number of Subscriptions for Production Purposes	Number of Designated Contacts			
	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
1 to 4	2	3	4	5
5 to 8	4	6	8	10
9 to 12	6	9	12	15
13 to 16	8	12	16	20
17 to 20	10	15	20	25
21 and over	12	18	24	30

4.3 Acknowledge Receipt Times

Customer may report Incidents to Liferay in accordance with the contact information listed within Liferay’s Customer Portal, currently at <https://support.liferay.com/>. After Customer has contacted Liferay about an Incident, Liferay will provide an acknowledgement of

- 重要度4（「低」）インシデント：重要度4のインシデントとは、システムは完全に機能するが、本サービス、構成設定、ドキュメント、又は機能拡張に関する一般的な質問がある場合をいう。

ライフレイは、重要度1に指定されたインシデントに対し、1日24時間、週7日（以下「**24時間365日**」という。）体制で対応する。ただし、顧客の問題解決には顧客のプロジェクトチームのメンバーからの情報提供が必要で、その時間帯に作業ができない場合は、顧客のプロジェクトチームが24時間365日体制でインシデントをサポートできるようになるまで、該当する場合には、ライフレイは実際の事業上の影響に合わせて重要度レベルを引き下げる権利を留保するものとする。

4.2 指定担当者

ライフレイは、指定担当者との連絡を通じてのみ、顧客にサポートを提供する。顧客は、購入済みの本番環境用サブスクリプションの数に基づき、下表に記載される指定担当者の最大数まで指定することができる。顧客は、「指定担当者アドオン」サブスクリプション（別紙1.Aに記載。）を追加購入することにより、指定担当者を追加することができる。顧客は、該当するサブスクリプション期間中、指定担当者を継続させるよう商業的に合理的な努力を払うものとする。ただし、当該個人の職務変更、異動、休暇、辞職又は退職に伴う場合には、顧客は随時、指定担当者を変更することができる。顧客は、指定担当者を1名のみ指名して、当該担当者に顧客の他の職員への伝達業務のみを担当させることはできない。指定担当者は、ライフレイのサポートオンボーディング資料及び該当する認定を完了することで、サブスクリプションサービスから最大の利益を得ることができる。ただし、ライフレイがその裁量により書面で例外を認める場合には、当該完了は要求されないものとする。

表 4.2

本番環境用サブスクリプションの数	指定担当者数			
	スタンダード(週5日・1日8時間)	グローバル(24時間365日)	プレミア(24時間365日)	ストラテジック(24時間365日)
1~4	2	3	4	5
5~8	4	6	8	10
9~12	6	9	12	15
13~16	8	12	16	20
17~20	10	15	20	25
21以上	12	18	24	30

4.3 受付確認時間

顧客は、ライフレイのカスタマーポータルに記載される所定の連絡情報（現在は、<https://support.liferay.com/ja/>）に従ってインシデ

receipt within the applicable Acknowledge Receipt Time. If applicable, bug fixes will be delivered to Customer's Designated Contacts.

Table 4.3

	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
Severity 1	X	1 clock hour	1 clock hour	30 clock minutes
Severity 2	2 Business Days	2 Business Hours	1 Business Hour	1 Business Hour
Severity 3	2 Business Days	1 Business Day	4 Business Hours	4 Business Hours
Severity 4	3 Business Days	2 Business Days	1 Business Day	1 Business Day

4.4 Support Exclusions

Liferay is not obligated to provide Support Services in the following situations:

- i. Software is not covered by an active Subscription;
- ii. Software has been modified, changed, damaged by Customer in any way, except as provided in the applicable Documentation or otherwise as directed by or under agreement with Liferay, with or without malicious intent;
- iii. the Incident is caused by Customer's negligence, malicious intent, hardware malfunction, or other causes beyond the reasonable control of Liferay;
- iv. the Incident is caused by Third-Party Software, unless the Third-Party Software causes the Software to not substantially conform to the Documentation;
- v. Customer has been previously provided a fix for an Incident reported to Liferay and where Customer has not installed such fix within forty-five (45) days after its being given to Customer;
- vi. the deployment environment is not approved or supported by Liferay, as identified at www.liferay.com/services/support/compatibility-matrix;
- vii. Liferay has discontinued Support Services for the version of the Software in accordance with the EOSL Policy;
- viii. Liferay support team is unable to reproduce the issue in a default standard installation of the software; and/or
- ix. Customer communication, or attempts to communicate with Liferay outside of Liferay-designated support channels (e.g. the Liferay ticketing system).

Notwithstanding the above, Liferay may nevertheless, but is not obligated to, provide Support Services to Customer in the above cases (i)-(ix).

ントを報告することができる。顧客がインシデントについてライフレイに連絡した後、ライフレイは該当する受付確認時間内に、受付確認を行うものとする。該当する場合、バグが修正された場合には、顧客の指定担当者に連絡するものとする。

表 4.3

	スタンダード(週5日・1日8時間)	グローバル(24時間365日)	プレミア(24時間365日)	ストラテジック(24時間365日)
重要度1	X	1時間(実時間)	1時間(実時間)	30分(実時間)
重要度2	2営業日	2営業時間	1営業時間	1営業時間
重要度3	2営業日	1営業日	4営業時間	4営業時間
重要度4	3営業日	2営業日	1営業日	1営業日

4.4 サポート除外事由

ライフレイは、以下の場合にはサポートサービスを提供する義務を負わない。

- i. ソフトウェアが有効なサブスクリプションの対象ではない場合、
- ii. 本ソフトウェアが顧客により何らかの形で修正、変更又は損傷された場合。但し、該当する文書に定められているか、ライフレイから指示されたか、又はライフレイとの契約による場合を除くものとし、故意か否かは問わない、
- iii. インシデントが、顧客の過失、故意、ハードウェアの機能不全、その他ライフレイの合理的な統制を超える原因によるものである場合、
- iv. インシデントの原因がサードパーティソフトウェアである場合。但し、当該サードパーティソフトウェアによって本ソフトウェアが文書に実質的に適合しなくなる場合は、この限りではない、
- v. 顧客がすでにライフレイに報告済みのインシデントのための修正を受け取っていて、顧客がその修正を受け取ってから45日以内にインストールしていない場合、
- vi. <https://support.liferay.com/ja/v/25988346?category=25988282> において特定される、ライフレイが承認又はサポートするデプロイメント環境ではない場合、
- vii. ライフレイが、EOSLポリシーに従い、本ソフトウェアのバージョンのサポートサービスを終了している場合、
- viii. ライフレイサポートチームが、本ソフトウェアのデフォルトの標準的なインストール環境において、当該問題を再現できない場合、
- ix. 顧客による連絡、又は連絡の試みが、ライフレイが指定したサポートチャネル(例：ライフレイチケットシステム)

4.5 Support Tiers

Customer agrees not to use the Support Benefits from higher Support Tiers (e.g. Strategic 24/7) to provide such higher Support Benefits to Units with subscriptions to lower Support Tiers (e.g. Premier 24/7) unless Customer reports and pays for the higher Support Benefits on such Units.

4.6 Conditions for Providing Support

Prior to logging an Incident with Liferay, Customer will use commercially reasonable efforts to diagnose the nature of the Incident to ensure that it is resident in the Software and not a third-party application or component.

When logging an Incident in the Customer Portal, Customer shall provide the following results of the issue diagnosis:

- i. description of the steps necessary to reproduce the Incident in a standard or default installation of the Software;
- ii. description of the observed behavior performing improperly;
- iii. description of the symptoms of the observed behavior and the result;
- iv. description of what the proper behavior and the result should be;
- v. description of any recent changes and whether such changes previously performed properly;
- vi. relevant environmental details (software version, configuration settings, etc.);
- vii. relevant logs, screenshots, or videos;
- viii. development-related sample code demonstrating potential API/end points/integration issues.

During the collaborative initial phase of reporting an Incident, Customer will reciprocate a reasonable level of time and resources in accordance with the Severity Level of Incident. Customer acknowledges that Liferay's ability to perform certain aspects of Support Services may be conditioned upon access to and completeness of certain of Customer's information as reasonably requested by Liferay. Such information may include, but is not limited to, the type of hardware Customer is using, a description of the Incident for which Customer seeks Support, and any other additional software Customer is using.

Customer must communicate all Incidents and subsequent communications through the Customer Portal.

以外の方法で、ライフレイに対して行われた場合。

上記にかかわらず、ライフレイは、上記(i)から(ix)の場合であっても、顧客に本サポートサービスを提供することができるが、これは義務ではない。

4.5 サポートティア

顧客は、上位のサポートティア（ストラテジック 24/7など）に基づくサポート付帯サービスを、下位のサポートティア（プレミア 24/7など）のサブスクリプションが設定されたユニットに提供するために利用しないことに同意するものとする。ただし、顧客が当該ユニットについて上位のサポート付帯サービスを報告し、その料金を支払う場合はこの限りではない。

4.6 サポートの提供の条件

インシデントをライフレイに報告する前に、顧客はインシデントの性質を診断し、当該インシデントが本ソフトウェアで生じており、サードパーティアプリケーション又はそのコンポーネントで生じているのではないことを確認するよう商業的に合理的な努力を行うものとする。

カスタマーポータルでインシデントを記録する際、顧客は、以下の問題診断結果を提供するものとする。

- i. 本ソフトウェアの標準環境又はデフォルトのインストール環境において、当該インシデントを再現するために必要な手順の説明。
- ii. 不適切に動作している、確認された行動の説明。
- iii. 確認された行動の症状及びその結果の説明。
- iv. 本来あるべき適切な行動及びその結果の説明。
- v. 最近行われた変更の内容、及び当該変更箇所が以前は適切に動作していたかどうかの説明。
- vi. 関連する環境の詳細（ソフトウェアのバージョン、設定内容など）。
- vii. 関連するログ、スクリーンショット、または動画。
- viii. API、エンドポイント、又は統合に関する潜在的な問題を示す、開発関連のサンプルコード。

インシデントの報告の初期の協力段階において、顧客は、インシデントの重要度レベルに応じて、合理的な時間とリソースを投じるものとする。顧客は、ライフレイがサポートサービスの特定の側面を遂行できるか否かが、ライフレイが合理的に要求する顧客の特定の情報へのアクセス、及び当該情報の完全性に左右される可能性があることを認める。かかる情報には、顧客が使用しているハードウェアの種類、顧客がサポートを求めるインシデントの内容及び顧客が使用しているその他の追加ソフトウェアに関する情報が含まれるが、これらに限定されない。

顧客は、すべてのインシデントの報告及びその後の追加連絡を、

	カスタマーポータルを通じて行わなければならない。
<p>5. Quality of Service</p> <p>Customer acknowledges and agrees that, in order for Liferay to provide a quality and responsive customer experience related to Customer's use of Services, Liferay will require, from time to time, Customer to promptly and comprehensively respond to Liferay's reasonable requests for information, including without limitation, Customer's testing requirements, use case descriptions, functional and operational goals and related information. As such, Customer agrees to respond to such reasonable requests from Liferay through Customer's Designated Contacts in a timely manner and, with at least commercially reasonable means, cooperate with Liferay's gathering of all such information</p>	<p>5. サービスの質</p> <p>顧客は、ライフレイが顧客による本サービスの使用に関連して高品質かつ迅速なカスタマーエクスペリエンスを提供できるよう、ライフレイからの合理的な情報提供の要求に対し、随時、迅速かつ包括的に回答する必要があることを認め、これに同意するものとする。当該情報には、顧客のテスト要件、ユースケースの説明、機能面および運用上の目標、並びに関連情報が含まれるが、これらに限定されない。従って、顧客は、指定担当者を通じて、ライフレイからの当該合理的な要求に対して適時に回答し、少なくとも商業的に合理的な手段を用いて、ライフレイによる当該すべての情報の収集に協力することに同意するものとする。</p>

SCHEDULE 1.A: SUPPORT TIERS OFFERINGS

別紙1.A: サポートティアの提供

The Support Tiers offered by Liferay pursuant to this Addendum are identified below. And, the applicable Support Services to each Support Tier are identified in Table 1.A below.

本添付文書に基づきライフレイが提供するサポートティアは、以下の通り特定される。また、各サポートティアに適用されるサポートサービスについては、以下の表1.Aに定める。

TABLE 1.A

Benefits	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
Customer Portal Access	x	x	x	x
Unlimited Tickets	x	x	x	x
24/7 Production Incident Support		x	x	x
Sync Sessions		x	x	x
Support Squad			x	x
Production Incident Postmortem			x	x
TAM Lite			x	
TAM				x
Production Incident Updates				x
Security Guidance				x

表1.A

付帯サービス	スタンダード(週5日・1日8時間)	グローバル(24時間365日)	プレミア(24時間365日)	ストラテジック(24時間365日)
カスタマーポータルアクセス	x	x	x	x
回数無制限サポート	x	x	x	x
24/7 本番環境インシデントサポート		x	x	x
再現手順確認ミーティング		x	x	x
専任サポートチーム			x	x
障害原因究明・再発防止報告書			x	x
TAMライト			x	
TAM				x
本番インシデント進捗更新				x
セキュリティガイダンス				x