

ADDENDUM: TAM SERVICES	添付文書：テクニカルアカウントマネジメントサービス
<p>This TAM Services Addendum, which includes the documents referenced herein, (together the “Addendum”) describes terms and conditions applicable to Liferay Technical Account Management Services (“TAM Services”), which is an add-on Subscription to Customer’s active Subscriptions under an applicable Appendix. This Addendum is incorporated into, forms part of, and is subject to the Enterprise Services Agreement and the applicable Appendix to which it is attached, as identified on an applicable Order Form (collectively, the “Agreement”). Any capitalized terms used but not defined in this Addendum have the meanings ascribed to them in the Agreement.</p> <p>For clarity and avoidance of doubt, unless otherwise authorized by Liferay in writing, Customer may not purchase TAM Services without an active underlying Subscription.</p>	<p>本テクニカルアカウントマネジメントサービス添付文書（本添付文書に言及される文書を含み、以下「本添付文書」という。）は、適用される付属文書に基づく顧客の有効なサブスクリプションのアドオンサブスクリプションである、ライフレイ・テクニカルアカウントマネジメントサービス（以下「TAMサービス」という。）に適用される条項について定める。本添付文書は、該当するオーダーフォームに記載のエンタープライズサービス契約及び添付の該当する付属文書（以下、総称して「本契約」という。）に組み込まれ、その一部を構成し、本契約の規定に従うものとする。本添付文書において用いられる用語であり、かつ、本添付文書において定義されていないものは、本契約において与えられた意味を有するものとする。</p> <p>疑義を避けるために明記すると、ライフレイが書面で別途承認しない限り、顧客は、ベースとなる有効なサブスクリプションなしでTAMサービスを購入することはできない。</p>
<p>1. Definitions</p> <p>“Designated Contact” means Customer’s contact designated to communicate with Liferay for the provision of TAM Services.</p> <p>“TAM Personnel” means and includes the Solution Architect and Customer Experience Manager personnel made available to Customer as a resource during the TAM Services Term.</p> <p>“Standard Working Hours” means the hours between 9:00 a.m. and 6:00 p.m., Monday through Friday, based on the time zone in which the applicable TAM Personnel is located.</p>	<p>1. 定義</p> <p>「指定担当者」とは、TAM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という。</p> <p>「TAM担当者」とは、TAMサービス期間中、顧客にリソースとして提供されるソリューションアーキテクト及びカスタマー・エクスペリエンス・マネージャーという。</p> <p>「標準営業時間」とは、該当するTAM担当者が所在する標準時の月曜日から金曜日の午前9時から午後6時までの時間をいう。</p>
<p>2. Unit</p> <p>The Unit for TAM Services is a Customer Application, if applied to Liferay Self-Hosted Subscriptions or Liferay PaaS Subscriptions or a Project Workspace, if applied to Liferay SaaS Subscriptions.</p> <p>TAM Services are add-on Subscription Services. Liferay is not obligated to provide any credits or refunds for any gaps in the provision of TAM Services if the related support expires or terminates.</p>	<p>2. ユニット</p> <p>TAMサービスのユニットは、Liferay Self-Hostedサブスクリプション又はLiferay PaaSサブスクリプションに適用される場合は顧客アプリケーション、Liferay SaaSサブスクリプションに適用される場合はプロジェクトワークスペースとなる。</p> <p>TAMサービスは、アドオンサブスクリプションサービスであり、関連するサポートが満了又は終了した場合、ライフレイは、TAMサービスの提供におけるいかなる相違に対しても、クレジット又は返金を提供する</p>

	<p>義務を負わない。</p>
<p>3. Services Term</p> <p>Unless otherwise agreed by the parties in writing, TAM Services (i) will begin and end on the dates specified on an applicable Order Form, respectively, (ii) cannot be terminated for convenience by either party and (iii) may be renewed by the parties upon mutual agreement, which may be in the form of an Order Form. The initial term and any applicable renewal terms for TAM Services are collectively referred to as the “Services Term”.</p> <p>Notwithstanding the foregoing paragraph, suspension or termination by Liferay of the applicable underlying Subscriptions to which TAM Services append, as applicable, in accordance with the applicable terms and conditions governing such Subscriptions, respectively, shall also suspend or terminate the applicable TAM Services Account.</p>	<p>3. サービス期間</p> <p>両当事者が書面により別途合意しない限り、TAMサービスは、(i) それぞれ該当するオーダーフォームに指定した日に開始及び終了し、(ii) 一方当事者の都合により終了することはできず、(iii)両当事者の合意に基づき、オーダーフォームの形式で更新できる。TAMサービスの当初契約期間及び適用される更新期間を総称して「サービス期間」という。</p> <p>前項にかかわらず、TAMサービスが追加される該当のベースとなるサブスクリプションをライフレイが利用停止又は終了した場合、当該サブスクリプションにそれぞれ適用される条項に従い、適用されるTAMサービスアカウントも利用停止又は終了するものとする。</p>
<p>4. Scope of Services</p> <p>TAM Services consist generally of proactive technical assistance for each stage of Customer’s implementation and development journey for each applicable Customer Application. Each TAM Services offering provides Customer with one or more of the following standardized services and benefits listed and described in the subsections of this Section 4 (each a “TAM Benefit” and collectively, the “TAM Benefits”). The specific TAM Benefits included in a TAM Services offering are as identified in Schedule 1.A.</p> <p>Customer may elect to use, or not use, the specific services listed in this Section 4 at Customer’s sole discretion.</p> <p>4.1. Support Concierge</p> <p>“Support Concierge” means a point of contact made available during Standard Working Hours for ongoing communication and alignment related to Support Services. The Support Concierge will provide Support Onboarding at the start of new projects and facilitate standing meetings to review status of open Incidents, Customer’s priorities, and overall support progress, and, in Liferay’s discretion, may address matters directly or engage appropriate Liferay resources to do so.</p> <p>4.2. Solution Engineering Team</p> <p>“Solution Engineering Team” means a team of Solution Engineers experienced in Liferay implementations and system architectures working with Support Engineers, who may, as appropriate, incorporate factors such as custom code, integrations, and overall system design into the troubleshooting and diagnostic process. This approach supports more efficient issue analysis by considering product</p>	<p>4. サービスの範囲</p> <p>TAMサービスは、原則として、該当する各顧客アプリケーションに関する顧客の実装及び開発の各段階に対する予防的な技術サポートで構成される。顧客は、各TAMサービスの提供によって、本第4条の各項に記載及び詳述される以下の1つ又は複数の標準サービス及び付帯サービスを与えられるものとする（以下それぞれ「各TAM付帯サービス」、総称して「本TAM付帯サービス」という。）。TAMサービスに含まれる特定のTAM付帯サービスは、別紙1.Aに記載される。</p> <p>顧客は、顧客の独自の裁量により、本第4条に記載されている特定のサービスを使用するか又は使用しないかを選択できる。</p> <p>4.1. サポートコンシェルジュ</p> <p>「サポートコンシェルジュ」とは、サポートサービスに関する継続的な連絡及び調整のために、標準営業時間内に利用可能な連絡窓口をいう。サポートコンシェルジュは、新規プロジェクトの開始時にサポートオンボーディングを提供するとともに、定例ミーティングを運営し、未解決インシデントの状況、顧客の優先事項、サポート全体の進捗状況について確認する。また、ライフレイの裁量により、問題に直接対処する、又はこれに対処するために適切なライフレイリソースを関与させることができる。</p> <p>4.2. ソリューション・エンジニアリング・チーム</p> <p>「ソリューション・エンジニアリング・チーム」とは、ライフレイの実装及びシステムアーキテクチャーに精通したソリューションエンジニアのチームをいい、サポートエンジニアと連携して、カスタムコード、統合、システム全体の設計などの要素をトラブルシューティング及び診断プロセスに適宜、組み込むことができる。この手法により、製品知識のほか実装や</p>

knowledge with implementation and architectural experience.

4.3. Ticket Review and Prioritization

“Ticket Review and Prioritization” means the provision of coordinated review of open Incidents, priority assessment, and alignment facilitation between Customer and Liferay, leading to streamlined communications. Such support is initiated by Liferay personnel and is subject to availability and mutual scheduling agreement. Ticket Review and Prioritization is limited to up to four (4) thirty-minute meetings per calendar month.

4.4. Co-Managed Triage

“Co-Managed Triage” means the provision of technical resources for an Incident to assist in reproducing reported behavior, isolating potential causes, and diagnosing issues within the scope of Liferay software. Co-Managed Triage is appropriate when a Support Engineer, in its discretion, escalates a ticket to Liferay’s Solution Engineering Team.

With Co-Managed Triage, Customer and Liferay work together to reproduce and diagnose the Incident. Co-Managed Triage supplements and expedites the standard troubleshooting efforts and may include collaborative analysis with Customer, subject to the information, access, and reproduction steps made available by Customer.

4.5. Support Onboarding

“Support Onboarding” means an initial virtual onboarding meeting to orient Customer’s Designated Contact(s) to Liferay’s support processes and best practices for engaging with Liferay at the applicable support level. For PaaS and SaaS deployments, Support Onboarding includes a high-level overview of the applicable platform, support scope, and the respective responsibilities of Liferay and Customer.

4.6. Implementation, Performance, and Maintenance Guidance

“Implementation, Performance and Maintenance Guidance” means the provision of guidance from Liferay Support Engineers related to system configuration, performance, security, and upgrades to enhance offering implementation and ongoing operation of Liferay Software. The provision of Implementation, Performance and Maintenance Guidance is initiated by Liferay personnel and is subject to availability and mutual scheduling agreement. Guidance under this section is limited to four (4) one-hour meetings per calendar month.

アーキテクチャーに関する経験を踏まえ、より効率的な問題分析が可能となる。

4.3. チケットの状況確認及び優先順位付け

「チケットの状況確認及び優先順位付け」とは、顧客とライフレイ間で、未解決インシデントに関する連携を伴う状況確認、優先順位の評価、及び連携の促進を提供し、コミュニケーションの円滑化を図ることをいう。当該サポートは、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。チケットの状況確認及び優先順位付けは、各暦月あたり30分間の会議を最大4回までとする。

4.4. 共同管理型トリアージ

「共同管理型トリアージ」とは、報告された動作の再現、潜在的な原因の切り分け、及びライフレイソフトウェアの範囲内の問題診断を支援するために、インシデントに対して技術リソースを提供することをいう。なお、共同管理型トリアージは、サポートエンジニアがその裁量において、チケットをライフレイのソリューション・エンジニアリング・チームにエスカレーションする場合に適用している。

共同管理型トリアージでは、顧客とライフレイが連携しインシデントの再現と診断を行う。また、これは、標準的なトラブルシューティングの取り組みを補完し、迅速化するものであり、顧客が提供する情報、アクセス権、及び再現手順に従って、顧客との共同分析を含む場合がある。

4.5. サポートオンボーディング

「サポートオンボーディング」とは、顧客の指定担当者に対し、ライフレイのサポートプロセス及び該当するサポートレベルでライフレイと連携するためのベストプラクティスを説明する、初回のオンラインでのオンボーディングミーティングをいう。PaaS及びSaaSのデプロイメントにおいて、サポートオンボーディングには、該当するプラットフォーム、サポート範囲、及びライフレイと顧客のそれぞれの責任に関する包括的な概要が含まれる。

4.6. 実装、パフォーマンス、及び保守に関するガイダンス

「実装、パフォーマンス、及び保守に関するガイダンス」とは、ライフレイソフトウェアの実装及び継続的な運用を強化するためのシステム設定、パフォーマンス、セキュリティ、及びアップグレードに関して、ライフレイサポートエンジニアが提供するガイダンスをいう。実装、パフォーマンス、及び保守に関するガイダンスは、ライフレイの担当者により提供が開始され、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。本条に基づくガイダンスは、各暦月あ

<p>4.7. Third Party Guidance</p> <p>“Third Party Guidance” means the provision of guidance and advice related to Customer’s combination or integration of Third-Party Software (e.g., web servers, search technologies, or content delivery networks) with Liferay Software. Such guidance includes informational and advisory assistance regarding configuration, integration, and usage of applicable Third-Party Software as it relates to Liferay Software. Guidance under this section is limited to four (4) one-hour meetings per calendar month.</p> <p>4.8. Health Checks</p> <p>“Health Checks” means the provision of a Liferay-conducted review of Customer’s implementation focused on assessing performance, configuration, system stability, and identifying potential risks or opportunities to improve operational resilience. Health Checks are limited to up to two (2) one-hour meetings per calendar year and are performed solely based on the level of access to system code, configuration, and data that Customer provides to Liferay.</p> <p>4.9. Go-Live and Upgrade Planning</p> <p>“Go-Live and Upgrade Planning” means a proactive planning service under which Liferay may, in coordination with Customer, provide guidance to support Customer’s preparation for production launch of the Customer Application or upgrade of Liferay Software, facilitating readiness planning and coordination in advance of scheduled go-live or upgrade events. Go-Live and Upgrade Planning is limited to up to two (2) one-hour meetings per calendar year and must be scheduled by Customer no less than three (3) months prior to the applicable go-live or upgrade date.</p>	<p>たり1時間の会議を最大4回までとする。</p> <p>4.7. 第三者によるガイダンス</p> <p>「第三者によるガイダンス」とは、顧客がサードパーティソフトウェア（Webサーバー、検索技術、コンテンツ配信ネットワーク等）とライフレイソフトウェアを組み合わせる事、又は統合することに関するガイダンス及び助言の提供をいう。当該ガイダンスには、ライフレイソフトウェアに関連する、該当するサードパーティソフトウェアの設定、統合、使用に関する情報提供および助言による支援が含まれる。本条に基づくガイダンスは、各暦月あたり1時間の会議を最大4回までとする。</p> <p>4.8. ヘルスチェック</p> <p>「ヘルスチェック」とは、顧客による実装状況についてライフレイが実施するレビューをいい、パフォーマンス、設定、システムの安定性の評価、並びに潜在的リスク又は運用の回復性を向上させる機会の特定に焦点を当てる。ヘルスチェックは、各暦年あたり1時間の会議を最大2回までとし、顧客がライフレイに提供するシステムコード、設定、データへのアクセスレベルのみに基づいてのみ実施される。</p> <p>4.9. 本番稼働及びアップグレード計画</p> <p>「本番稼働及びアップグレード計画」とは、ライフレイが顧客と連携して、顧客アプリケーションの本番稼働開始又はライフレイソフトウェアのアップグレードに向けた顧客の準備を支援するためのガイダンスを提供し、予定済みの本番稼働又はアップグレードの実施に先立ち、準備計画及び調整を促進する、予防的計画策定サービスをいう。本番稼働及びアップグレード計画は、各暦年あたり1時間の会議を最大2回までとし、該当する本番稼働日又はアップグレード日の3ヶ月前までに顧客が予定に組み込む必要がある。</p>
<p>5. Supplemental Offerings</p> <p>Liferay may make available certain standardized supplemental offerings to TAM Services which Customer may order through an Order Form. Such supplemental offerings expand the capacity of the TAM Services ordered by Customer and its associated TAM Benefits, but for clarity, do not expand the scope of TAM Services and are otherwise subject to the limitations and restrictions set forth in this Addendum.</p>	<p>5. 補足サービス</p> <p>ライフレイは、TAMサービスに対する特定の標準化された補足サービスを利用できるようにすることがある。なお、顧客は、オーダーフォームを通じて本サービスを注文できる。当該補足サービスは、顧客が注文したTAMサービスの機能及びその関連するTAM付帯サービスを拡張するものであるが、明確にするために付言すると、TAMサービスの範囲を拡大するものではなく、その他については本添付文書に定める制限及び制約に従うものとする。</p>
<p>6. Resourcing and Meetings</p> <p>6.1. Resources</p> <p>TAM Services will be performed through TAM Personnel. Liferay reserves the right to change, subject to reasonable advance notice to Customer, any third party vendors and/or vendor services used for TAM Services during the Services Term.</p>	<p>6. リソース及び会議</p> <p>6.1. リソース</p> <p>TAMサービスは、TAM担当者により実施される。ライフレイは、顧客に合理的な事前通知を条件として、サービス期間中にTAMサービスに使用される第三者ベンダー及び/又はベンダーサービスを変更する権利を留</p>

<p>6.2. Contact Customer may communicate with the TAM Personnel through Liferay-provided communication channels, including designated email addresses and Liferay's ticketing systems as applicable. All TAM Services communications shall occur through such Liferay-designated channels unless otherwise expressly agreed by Liferay in writing.</p> <p>6.3. Meetings Unless otherwise agreed by Liferay in writing and in advance, any meetings with TAM Personnel shall be virtual and scheduled during Standard Working Hours.</p>	<p>保する。</p> <p>6.2. 連絡先 顧客は、ライフレイが提供するコミュニケーションチャンネル（指定されたメールアドレスや該当する場合はライフレイのチケットシステムなど）を通じてTAM担当者との連絡を取ることができる。TAMサービスにおけるすべての連絡は、ライフレイが書面で明示的に同意した場合を除き、ライフレイが指定する当該チャンネルを通じて行われるものとする。</p> <p>6.3. 会議 ライフレイが事前に書面で別段の合意をしない限り、TAM担当者との会議はすべて、オンラインで行われ、かつ標準営業時間内で予定されるものとする。</p>
<p>7. Customer Requirements As on-going prerequisites to Liferay's obligations to provide TAM Services, Customer agrees as follows:</p> <ol style="list-style-type: none"> Customer will provide and update Liferay with Customer's business and technical requirements, objectives and success metrics for the relevant Customer Application(s); Customer will, in a timely manner, respond to Liferay's reasonable requests and questions with accurate and complete information relating to an applicable Customer Application; and Relevant Customer personnel will, with at least commercially reasonable effort, attend and participate in scheduled meetings. <p>In the event that any of the requirements specified above are not satisfied during the Services Term, the parties acknowledge that Liferay's ability to perform TAM Services may be impeded, limited or delayed and, therefore, Liferay reserves the right to suspend TAM Services until such time as the unsatisfied requirement is satisfied.</p>	<p>7. 顧客の要件 TAMサービスを提供するライフレイの義務の継続的前提条件として、顧客は以下の通り合意するものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 顧客は、関連する顧客アプリケーションに関する顧客の業務要件、技術要件、目的及び成功基準をライフレイに提供し、更新するものとする。 顧客は、該当する顧客アプリケーションに関連する正確かつ完全な情報をもって、ライフレイの合理的な要請及び質問に適時に回答するものとする。 関係する顧客の担当者は、少なくとも商業的に合理的な努力を行い、予定された会議に出席し、参加するものとする。 <p>サービス期間中に上記の要件のいずれかが満たされない場合、両当事者は、ライフレイのTAMサービスの実行能力が妨げられ、制限され、又は遅延する可能性があることを認め、よって、満たされていない要件が満たされるまで、ライフレイはTAMサービスを停止する権利を留保する。</p>
<p>8. Fees Liferay charges Fees for TAM Services based on the total number of Units and certain other parameters set forth in this Addendum. The Unit and any applicable parameters are described in this Addendum and identified in the applicable Order Form. Customer is required to purchase a quantity of TAM Services equal to the total number of Units it uses or consumes.</p> <p>In addition, if Customer uses any of the TAM Services to support or maintain a Customer Application or Site (or any part thereof) that is not a Customer Application or Site owned or operated by Customer, Customer must purchase an additional Units of TAM Services in an amount sufficient to cover the uncovered Customer Applications for which</p>	<p>8. 本料金 ライフレイは、TAMサービスについて、ユニットの総数及び本添付文書に定めるその他の特定のパラメーターに基づき、本料金を請求するものとする。ユニット及び該当するパラメーターは、本添付文書に定められ、該当するオーダーフォームに記載される。顧客は、使用又は消費するユニットの総数と同数のTAMサービスを購入しなければならない。</p> <p>さらに、顧客がTAMサービスを使用して、顧客が所有又は運用する顧客アプリケーション又はサイトではない顧客アプリケーション又はサイト（若しくはその一</p>

<p>Customer applied, used or consumed TAM Services.</p> <p>If Customer terminates TAM Services or does not renew TAM Services within thirty (30) days after the termination or expiration of a Services Term, and as a genuine pre-estimate of Liferay's losses and costs associated with reinstatement, Liferay reserves the right to charge Customer fees for reinstatement on a per Unit basis (the "Reinstatement Fee"), if and when Customer wishes to reinstate the terminated or expired TAM Services. The Reinstatement Fee per Unit shall be equal to one hundred twenty percent (120%) of the Fees for the reinstated TAM Services, agreed between Customer and Liferay as of the date of reinstatement, and pro-rated based on the lapsed period between the expiration or termination of the Services Term and the effective date of the reinstatement of TAM Services.</p>	<p>部)をサポート又は保守を行う場合、顧客は、顧客がTAMサービスを申請、使用又は消費した対象外の顧客アプリケーションをカバーするのに十分な量のTAMサービスの追加ユニットを購入しなければならない。</p> <p>顧客がTAMサービスを終了した場合、又はサービス期間の終了若しくは満了後30日以内にTAMサービスを更新しなかった場合において、顧客が終了若しくは満了したTAMサービスの復活を希望する場合には、ライフレイは、復活に関連するライフレイの損失及び費用の真正な事前見積もりとして、顧客に対して、ユニット毎に復活手数料（以下「復活手数料」という。）を請求する権利を留保する。ユニット毎の復活手数料は、復活されたTAMサービスに対する本料金の120%に相当するものとして復活日に顧客とライフレイ間で合意され、サービス期間の満了又は終了とTAMサービスが復活される日までの間の経過期間に基づいて比例配分されるものとする。</p>
<p>9. Use of TAM Services</p> <p>9.1. Internal Use and Affiliates</p> <p>The Agreement (including pricing Liferay has agreed to in an Order Form) is premised on Liferay's understanding that Customer will use the TAM Services only for Customer's internal use (which includes use by or on behalf of Customer's Affiliates and Affiliates shall not be considered a third party for the purposes of this Section, provided that Customer remains responsible for the Affiliates' compliance with terms of the Agreement). The foregoing sentence is not intended to limit Customer's internal use of TAM Services to operate a web site and/or to offer Customer's own software as a service, provided such web site or service (i) does not include distribution of TAM Services, in whole or in part and (ii) provides as the primary component of the web site or service a material value-added application other than the TAM Services.</p> <p>9.2. Unauthorized Use of TAM Services</p> <p>Any unauthorized use of the TAM Services is a material breach of the Agreement such as, without limitation, (i) providing access to TAM Services to third parties as described in Section 9.1, (ii) using TAM Services to provide support to third parties or giving access to any portion of TAM Services to a third party (for example, using TAM Services to provide managed services, Internet service provider (ISP) services, or third party access to or use of the TAM Services), (iii) using TAM Services in connection with any redistribution of Software, (iv) using TAM Services to support or maintain any non-Liferay Software not explicitly included herein, (v) using TAM Services for the purpose of building a competitive product or service to the Liferay Software or Services, (vi) using TAM Services to develop or enhance any (a) software that is not Software, including but not limited to any open source version of Software (such as "Liferay Portal") or (b) derivative works of any software that is not Software; or (vi) developing Forked Software.</p>	<p>9. TAMサービスの利用</p> <p>9.1. 社内利用及び関連会社</p> <p>本契約（オーダーフォームでライフレイが同意する価格設定を含む。）は、顧客によるTAMサービスの利用は顧客の社内利用目的に限られる（顧客の関連会社によるか又は顧客の関連会社のための使用を含み、関連会社は本条において第三者とはみなされない。但し、顧客は、関連会社に本契約の条件を遵守させる責任を負う。）という、ライフレイの理解を前提とする。上記の規定は、顧客がTAMサービスを社内で利用してWebサイトを運営したり顧客自身のソフトウェアをサービスとして提供したりすることを制限するものではない。但し、当該Webサイトやサービスによって、(i) 全体的であれ部分的であれ、TAMサービスを頒布してはならず、(ii) 主なコンポーネントとして、TAMサービス以外の重大な付加価値アプリケーションを提供しなければならない。</p> <p>9.2. TAMサービスの不正利用</p> <p>TAMサービスの不正利用は、本契約の重大な違反となる。不正利用には、(i) 第9.1条に記載のTAMサービスへのアクセスを第三者に提供すること、(ii) TAMサービスを利用して、第三者にサポートを提供すること、又はTAMサービスの一部へのアクセスを第三者に提供すること（例えば、TAMサービスを使用してマネージドサービス、インターネット・サービス・プロバイダー（ISP）サービス、又はTAMサービスへの第三者によるアクセス若しくはTAMサービスの利用を提供すること）、(iii) ソフトウェアの再配布に関連してTAMサービスを利用すること、(iv) TAMサービスを、本契約に明示的に含まれていないライフレイ以外のソフトウェアの本サポート又は保守のために利用すること、(v) TAMサービスを、ライフレイソフトウェア若しくは本サービスと競合する製品若しくはサービスを構築するために使用すること、又は(vi) TAMサービスを、(a) 本ソフトウ</p>

9.3. Exclusions

For clarity and avoidance of doubt, except as expressly described above, TAM Services do not include, cover or apply to:

- (a) third-party products or software except to the extent implemented with Liferay Software as directed in applicable Documentation or otherwise as directed by or under agreement with Liferay;
- (b) any Liferay software other than Software; or
- (c) updating Software or migrating to new versions or deployment models of Software.

9.4. Feedback

In the course of providing TAM Services to Customer, Customer may submit feedback to Liferay, including comments, information, enhancement requests, recommendations, corrections, and ideas regarding the TAM Services or Liferay Services generally (collectively "Feedback"). Customer confirms that such Feedback is not confidential information of Customer or any third party but shall be deemed Liferay's Confidential Information. Customer grants Liferay a worldwide, perpetual and irrevocable license to use any and all Feedback for any purpose, including but not limited to incorporating such Feedback as Liferay's own into its products and services without any obligation to account to Customer in any way, which shall include without limitation, no attribution or compensation obligations, etc., and Liferay shall be the owner of any products and services it creates based, directly or indirectly, on Customer's Feedback.

ウェア以外のソフトウェア（本ソフトウェアのオープンソースバージョン（「Liferay Portal」等）を含むが、これに限られない。）、又は(b) 本ソフトウェア以外のソフトウェアの派生品を、開発又は強化するために使用すること、又は(vii) フォーク・ソフトウェアを開発することが含まれるがこれらに限られない。

9.3. 除外事由

疑義を避けるために明記すると、上記に明示的に記載されている場合を除き、TAMサービスに以下は含まれず、カバーされず、又は適用されない。

- (a) 適用される文書の指示に従い、又はライフレイの指示に従い、若しくはライフレイとの契約に基づき、ライフレイソフトウェアで実装される範囲を除く、サードパーティ製の製品又はソフトウェア
- (b) 本ソフトウェア以外のライフレイソフトウェア
- (c) 本ソフトウェアの更新、又は本ソフトウェアの新しいバージョン若しくはデプロイメントモデルへの移行

9.4. フィードバック

TAMサービスを顧客に提供する過程において、顧客は、TAMサービス又はライフレイサービス全般に関するフィードバック（意見、報告、増強リクエスト、助言、訂正及びアイデアを含む。以下「フィードバック等」という。）をライフレイに提出することができる。顧客は、当該フィードバック等が顧客又は第三者の秘密情報ではなく、ライフレイの秘密情報とみなされることを確認する。顧客はライフレイに対して、一切のフィードバック等を、一切の目的で（それらのフィードバック等を、顧客に対して何らの説明義務も負わずに（謝礼や対価の支払義務を含むがこれに限られない。）、ライフレイ自身のもとしてライフレイの製品及びサービスに取り入れることを含むが、これに限られない。）使用することのできる全世界を対象とする、無期限で、撤回不能のライセンスを付与するものとし、顧客のフィードバック等を直接又は間接に取り入れた製品及びサービスをライフレイが作成した場合には、ライフレイがその所有者となる。



SCHEDULE 1.A: TAM SERVICES OFFERINGS

別紙1.A : TAMサービスの提供

The applicable Services to the TAM and TAM Lite offerings are identified in Table 1.A below.
TAM及びTAMライトに適用されるサービスは、以下の表1.Aに記載される。

TABLE 1.A

Benefits	TAM Lite	TAM
Support Concierge	X	X
Solution Engineering Team	X	X
Ticket Review and Prioritization	X	X
Co-Managed Triage	X	X
Support Onboarding	X	X
Implementation, Performance, and Maintenance Guidance		X
Third Party Guidance		X
Health Checks		X
Go Live and Upgrade Planning		X

表1-A

付帯サービス	TAMライト	TAM
サポートコンシェルジュ	✓	✓
ソリューション・エンジニアリング・チーム	✓	✓
チケットの状況確認及び優先順位付け	✓	✓
共同管理型トリアージ	✓	✓
サポートオンボーディング	✓	✓
実装、パフォーマンス、及び保守に関するガイダンス		✓
第三者によるガイダンス		✓
ヘルスチェック		✓
本番稼働及びアップグレード計画		✓