

## APPENDIX 4: LIFERAY PAAS SUBSCRIPTIONS

This Appendix 4, which includes the documents incorporated by reference in this Appendix 4 (together, the “**Appendix**”), describes certain fee bearing subscription services bundles that Liferay offers (“**Subscriptions**”) listed in Schedule 4.A. The Services that Liferay provides to Customer as part of these Subscriptions (the “**Subscription Services**”) provide Customer, as applicable, with one or more Subscription Benefits as further described in Section 2, below. Any capitalized terms used but not defined in this Appendix have the meaning defined in the agreement to which this Appendix is attached (physically or by reference), such as the Liferay Enterprise Services Agreement (the “**Base Agreement**” and collectively, with this Appendix referred to as the “**Agreement**”).

IF CUSTOMER USES SUBSCRIPTION FOR A TRIAL TERM (AS DEFINED HEREIN), SUCH USE SHALL BE SUBJECT TO THE APPLICABLE PROVISIONS OF THIS APPENDIX DURING THE TRIAL TERM.

### 1. Definitions

“**Account**” means an individual account a Customer User must create and use to access Liferay Cloud Services.

“**Backup Purposes**” means using the Services (including any Software) solely in a backup or secondary environment that is (i) periodically or regularly receiving backups of data from Instances used for Production Purposes; (ii) not servicing requests; and (iii) used for the purpose of disaster recovery and/or serving as a backup in case a live Instance used for Production Purposes fails.

“**Customer Application**” means a program with a distinct code base that customizes or extends the functionality of the Software and connects to a database with a distinct database schema deployed in the “Liferay Cloud Infrastructure” as further defined below.

“**Customer Content**” means any content or data (including Personal Data) whether developed in connection with the Cloud Services or otherwise, software code, documentation, materials, information, text files, images and/or trademarks associated with Customer’s use of the Cloud Services, hosted in the Cloud Infrastructure, and not provided by Liferay.

“**Customer’s Personal Data**” shall mean Personal Data provided by or on behalf of the Customer to Liferay through use of the Cloud Services and processed by Liferay on behalf of the Customer.

“**Customer Portal**” means a web portal maintained by Liferay or a Liferay Affiliate that provides for various resources accessible to Liferay Subscription customers as further described in Section 2.2 below.

“**Customer User**” means a person using the Cloud Services on behalf of Customer (including, for example, an employee of Customer or Customer’s Affiliate, contractor or third party service provider).

“**Data Protection Laws**” means the applicable data protection or privacy laws to the extent such laws apply to the processing of data within the scope of the Cloud Services.

## APÉNDICE 4: LIFERAY PAAS (SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN)

Este Apéndice 4, que incluye los documentos incorporados por referencia en este apéndice (conjuntamente, el “**Apéndice**”), describe los paquetes de servicios de suscripción o bundles (“**Suscripciones**”) de Liferay PaaS relacionados y que se comercializan y enumeran en el Anexo 4.A. Los servicios que Liferay presta al Cliente lo son como parte de las Suscripciones (cada uno de ellos, “**Servicios de Suscripción**”) según corresponda, con uno o varios Beneficios de Suscripción, tal y como se describe con más detalle en la apartado siguiente. Cualquier término en mayúscula utilizado, pero no definido en este Apéndice, tiene el significado definido en el acuerdo al que se adjunta este Apéndice (físicamente o por referencia), como el Contrato de Prestación de Servicios Empresariales Liferay (el “**Acuerdo Base**” y colectivamente, con este Apéndice denominado el “**Contrato**”).

SI EL CLIENTE UTILIZA LA SUSCRIPCIÓN DURANTE UN PERIODO DE PRUEBA (TAL Y COMO SE DEFINE EN EL PRESENTE DOCUMENTO), DICHO USO ESTARÁ SUJETO A LAS DISPOSICIONES APLICABLES DE ESTE APÉNDICE DURANTE EL PERIODO DE PRUEBA.

### 1. Definiciones

“**Cuenta**” significa una cuenta individual que un Cliente viene obligado a crear y utilizar para acceder a los Servicios Cloud de Liferay.

“**Fines de Backup**” hace referencia a la utilización de los Servicios (incluyendo la de cualquier Software) en un entorno secundario o de backup que (i) recibiera de forma periódica o regular copias de respaldo de datos de Instancias utilizadas con Fines de Producción; (ii) no atendiera solicitudes de servicio; y (iii) fuera utilizado a los efectos de permitir la recuperación de datos en caso de desastre y/o al objeto de servir de backup o copia de respaldo en aquellos casos en que fallara cualquier Instancia en línea que viniera siendo utilizada con Fines de Producción.

“**Aplicación del Cliente**” significa un programa con una base de código propia que adapta al cliente o amplía las funciones del Software y se conecta a una base de datos dotada de una estructura definida instalado en la Infraestructura Cloud de Liferay conforme se define esta última posteriormente.

“**Contenido del Cliente**” significa cualesquiera contenidos o datos (incluyendo Datos Personales) desarrollados en relación con los Servicios Cloud o cualesquiera otros, así como cualquier código informático, documentación, materiales, información, ficheros de texto, imágenes y/o marcas comerciales vinculadas al uso por el Cliente de los Servicios Cloud, alojados en la Infraestructura Cloud, y no facilitados por Liferay.

“**Datos Personales del Cliente**” se referirá a los Datos Personales proporcionados por o en nombre del Cliente a Liferay mediante el uso de los Servicios Cloud y procesados por Liferay en nombre del Cliente.

“**Portal del Cliente**” significa un portal web mantenido por Liferay o una Afiliada de Liferay que contiene varios recursos accesibles para clientes de Suscripciones Liferay Cloud, según se describe con más detalle a continuación en la Sección 2.2.

“**Usuario del Cliente**” significa una persona que hace uso de los Servicios Cloud por cuenta del Cliente (incluyendo, por ejemplo, los empleados, contratistas o asesores del Cliente y/o de sus Afiliadas, o de cualesquiera terceros).

“**Normativa de Protección de Datos**” significa la normativa en materia de protección de datos o legislación en materia de protección de la privacidad, en la medida en que resulten aplicables al tratamiento de datos dentro del alcance de los servicios Cloud.

#### Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

“**Designated Contact**” means a Customer User designated to communicate with Liferay for the provision of Support and/or any other Cloud Services.

“**Designated Purpose**” means the specific use case and purpose for which Customer utilizes the Cloud Services and Software, for example Development Purpose, Production Purpose or Backup Purpose.

“**Documentation**” means the documentation generally made available by Liferay in conjunction with the Cloud Services at [dev.liferay.com](http://dev.liferay.com) and [help.liferay.com](http://help.liferay.com).

“**End User**” means any third party who is not a Customer User that accesses and uses Customer Application through the web.

“**EOSL Policy**” means the End of Service Life Policy applicable to a specific Software, as identified at [www.liferay.com/products/end-of-service-life](http://www.liferay.com/products/end-of-service-life).

“**External Offerings**” means software and/or services that Customer uses in connection with the Cloud Services and that are provided through third parties.

“**Forked Software**” means modifications to the Software source code to develop a separately maintained source code program (i) with features not present in the Software source code or (ii) where modifications to the original source code of the Software are not automatically integrated with the original source code of the Software.

“**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 as described in Section 6.1.

“**Instance**” means one (1) copy of the Software.

“**Liferay Cloud Infrastructure**” means the cloud-based infrastructure platform provided by Liferay for deployment and hosting of Liferay Software.

“**Liferay DXP**” means a Liferay Software offering commonly known as “Liferay’s Digital Experience Platform”.

“**Liferay Marketplace**” means the marketplace located at: [www.liferay.com/marketplace](http://www.liferay.com/marketplace).

“**Memory**” means random access memory (RAM) assigned to a single Instance.

“**Non-Production Purposes**” means using the Cloud Services (including any Software) solely in a non-production environment, generally for the purposes of dev-integration, testing, quality assurance, staging, and user acceptance testing but excluding Development Purposes.

“**Personal Data**” shall have the meaning assigned to it by Data Protection Laws.

#### Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

“**Persona de Contacto**” significa el Usuario del Cliente que hubiera sido señalado como persona de contacto para comunicarse con Liferay a efectos de la prestación del Servicio de Soporte y/o de cualesquiera otros Servicios Cloud.

“**Fin Específico**” significa el supuesto de uso y fin específico para el que el Cliente utilizara los Servicios Cloud y el Software, por ejemplo, cualesquiera Fines de Desarrollo, Fines de Producción o Fines de Backup.

“**Documentación**” significa la documentación que ofrece con carácter general Liferay junto con los Servicios Cloud en las direcciones [dev.liferay.com](http://dev.liferay.com) y [help.liferay.com](http://help.liferay.com).

“**Usuario Final**” significa cualquier tercero que no tuviera la condición de Usuario del Cliente y que accediera a y utilizara la Aplicación del Cliente a través de la web.

“**Política EOSL**” significa la Política de Fin de Soporte y Mantenimiento (End of Service Life Policy) aplicable a cualquier Software en particular, disponible en la dirección [www.liferay.com/products/end-of-service-life](http://www.liferay.com/products/end-of-service-life).

“**Ofertas de Terceros**” significa cualquier software y/o servicios relacionados con los Servicios Cloud facilitados o prestados por terceros al Cliente.

“**Forked Software**” significa el Software resultante de cualesquiera modificaciones al código fuente del Software efectuadas a efectos de desarrollar un nuevo programa en código fuente, mantenido por separado y (i) que integrara características no presentes en el código fuente del Software original, o (ii) en el que las modificaciones al código fuente original del Software no se integraran automáticamente en el código fuente original del Software.

“**Incidencia**” significa cualquier problema técnico individual y de entidad propia que no pudiera razonablemente ser objeto de mayor división, y asimismo que no fuera demasiado amplio en su alcance, cuya gravedad será valorada de conformidad con lo dispuesto en el Apartado 6.1.

“**Instancia**” significa una (1) copia del Software.

“**Infraestructura Cloud de Liferay**” significa la plataforma de infraestructura basada en la nube creada y ofrecida por Liferay para la implantación y el alojamiento del Software de Liferay.

“**Liferay DXP**” significa la oferta de Software de Liferay referida generalmente como “Plataforma de Experiencia Digital de Liferay” (Liferay Digital Experience Platform).

“**Marketplace de Liferay**” significa el mercado de aplicaciones y servicios disponible en la dirección [www.liferay.com/marketplace](http://www.liferay.com/marketplace).

“**Memoria**” significa memoria de acceso aleatorio (RAM) asignada a una única Instancia.

“**Sin Fines de Producción**” se refiere a la utilización de los Servicios Cloud (incluyendo el uso de cualquier Software) exclusivamente en un entorno distinto del de producción, en general a los efectos de integración de desarrollo, realización de pruebas, control de calidad, presentación y aceptación del usuario, excluyendo en cualquier caso cualesquiera supuestos en los que se utilizaran tales servicios con Fines de Desarrollo.

“**Datos Personales**” tiene el significado atribuido a este término en la Normativa de Protección de Datos aplicable.

#### Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

“**Production Purposes**” means using the Cloud Services (including any Software) in a production environment, generally to service live requests and to use live data and Software.

“**Services**” as defined in the Base Agreement shall for the purposes of this Appendix mean Cloud Services.

“**Sizing**” means the sizing of an Instance, which is determined by the number of vCPUs that will be accessible by, and the Memory assigned to, each Instance.

“**Software**” or “**Liferay Software**” means the software and corresponding Documentation that Liferay makes available for download as part of Subscriptions. Software shall not include third-party software applications that are made available through the Liferay Marketplace (“**Third-Party Marketplace Apps**”), Third-Party Software or generally available open source projects such as any Liferay branded community edition of the Software and/or other community projects.

“**Subscription Benefit(s)**” means one or more of the defined benefits described in Section 2 below.

“**Subscription Term**” has the meaning defined in Section 5 below.

“**Technical and Organizational Measures**” means commercially reasonable physical, administrative and technical measures taken by Liferay in order to assure integrity, security and confidentiality of Personal Data as set forth at [www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data](http://www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data).

“**Third-Party Software**” means any software program, computer code, programming libraries, application programming interfaces, or other materials, (i) the intellectual property rights of which are not owned by Liferay or its Affiliates and (ii) which is not licensed to Customer under the EULAs set forth in the Base Agreement or this Appendix, but is licensed subject to the applicable license terms and conditions set forth in a file accompanying the Software (and for certain Software also at [www.liferay.com/third-party-software](http://www.liferay.com/third-party-software)).

“**Unit**” means the unit that is used to measure Customer’s use of the Subscriptions as set forth in Schedule 4.A or as otherwise agreed by the parties in an Order Form.

“**Updates**” means any and all software fixes, updates, upgrades, enhancements, additions, corrections, modifications, new versions and releases of Liferay Software, when and if they are made available.

“**Virtual CPU**” or “**vCPU**” means a virtual machine’s virtual processor to which a physical CPU is assigned, in whole or in part. For the avoidance of doubt, in the event of simultaneous multithreading in the same physical CPU, each thread will be considered a vCPU.

#### Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

“**Con Fines de Producción**” hace referencia a la utilización de los Servicios Cloud (incluyendo el uso de cualquier Software) en un entorno de producción, generalmente a efectos de atender solicitudes de servicio y utilizar datos y Software en tiempo real.

“**Servicios**” significa, conforme a la definición de los mismos previstos en el Acuerdo Base, y a los efectos del presente Apéndice, los Servicios Cloud.

“**Volumen**” significa el volumen de una Instancia, determinado por el número de CPU Virtuales accesibles por dicha Instancia, así como por la Memoria asignada a cada Instancia.

“**Software**” o “**Software (de) Liferay**” significa el software y Documentación asociada al mismo que Liferay pone a disposición de sus clientes para su descarga como parte de las Suscripciones. El Software no incluye aquellas aplicaciones de software de terceros accesibles a través de la página de descargas Liferay Marketplace (las “Apps Disponibles en el Marketplace de un Tercero”) ni ningún Software de Tercero ni cualesquiera proyectos de código abierto generalmente disponibles al público tales como cualquier edición comunitaria del Software comercializada bajo la marca Liferay y/u otros proyectos comunitarios.

“**Beneficio(s) de la Suscripción**”, significa uno o más de los beneficios previstos en el Apartado 2 posterior.

“**Plazo de (la) Suscripción**” tiene el significado que se le atribuye a dicha expresión en el Apartado 5 posterior.

“**Medidas Técnicas y Organizativas**” significa cualesquiera medidas físicas, administrativas y de naturaleza técnica, en cada caso que fueran razonables desde un punto de vista comercial, adoptadas por Liferay a efectos de garantizar la integridad, seguridad y confidencialidad de los Datos Personales tal como se ha previsto en la documentación disponible en la dirección [www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data](http://www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data).

“**Software de Tercero**” significa cualquier programa de software, código informático, librerías de programación, interfaz de programación de aplicaciones, u otros elementos (i) cuyos derechos de propiedad intelectual e industrial no pertenecieran a Liferay ni a sus Afiliadas, y (ii) que no hubieran sido licenciados a favor del Cliente en virtud de las licencias EULA previstas en el Acuerdo Base o en el presente Apéndice, sino que hubieran sido licenciados con sujeción a cualesquiera términos y condiciones de licencia aplicables previstos en cualquier fichero que acompañara al Software (y, en el caso de determinados elementos de Software en particular, también en la dirección [www.liferay.com/third-party-software](http://www.liferay.com/third-party-software)).

“**Unidad**” significa la unidad utilizada para medir el uso por el Cliente de las Suscripciones, conforme a lo dispuesto en el Apéndice 4.A, o bien la unidad de medida que de otra forma acordaran las partes en cada Pedido.

“**Actualizaciones**” significa cualesquiera correcciones de software, actualizaciones, mejoras, adiciones, subsanación de errores, modificaciones, nuevas versiones y lanzamientos del Software de Liferay que, en su caso, pudieran ser puestas a disposición del Cliente.

“**CPU Virtual**” o “**vCPU**” significa el procesador virtual de una máquina virtual al que se le hubiera asignado, total o parcialmente, una CPU física. A efectos de aclaración, en el caso de multithreading simultáneo en la na misma CPU física, cada thread será considerado una vCPU.

## Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

### 2. Benefits of PaaS Subscriptions

Each Subscription offering provides Customer with one or more of the following standardized benefits described in the subsections of this Section 2 (each, a **"Subscription Benefit"**). The specific Subscription Benefits included in a Subscription are as identified in Schedule 4.A.

#### 2.1. Cloud-Based Services

**"Cloud-Based Services"** means, collectively, Liferay's provision of access to a cloud-based administration console, web-based services, and the Liferay Cloud Infrastructure and Infrastructure Services (as further described in Schedule 4.B), any Instances of Liferay Software preinstalled by Liferay for Customer in the Liferay Cloud Infrastructure, for purposes of deployment, management, development, integration and hosting of the Customer Application, for which Customer has purchased a Subscription.

#### 2.2. Access to Customer Portal

**"Customer Portal Access"** means the provision of access to Liferay's Customer Portal during the Subscription Term. Liferay's 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 as set forth in Section 8 below (and the applicable Third-Party Software) for electronic download from Liferay's Customer Portal and, if applicable, access to web-based services. The applicable Software made available through the Customer Portal for each Subscription is specified in Schedule 4.A. The Software is governed by one or multiple End User License Agreement(s) ("**EULAs**") identified in Schedule 4.A.

#### 2.3. Maintenance

**"Maintenance"** means the provision of Updates for Liferay Software, which Liferay makes available from time to time via electronic download from Liferay's website and, where applicable, Updates to Cloud-Based Services.

#### 2.4. Support

**"Support"** means technical product support provided by Liferay to Customer for submitted Incidents as further described in Section 6, below. Support is provided through Liferay's web-based issue tracker that allows Customer to submit Incidents to the Liferay support team for investigation of issues relating to, as applicable, the Software, Cloud-Based Services or Liferay Analytics Cloud, in each case as further described in Section 6, below.

#### 2.5 Legal Assurance

**"Legal Assurance"** means the set of intellectual property assurances Liferay provides to Customer as further described in Section 10, below.

#### 2.6 Liferay Analytics Cloud

**"Liferay Analytics Cloud"** is a software-as-a-service ("**SaaS**") based set of features and functionality that provides data-driven insights and user analytics that enable Liferay customers to optimize their digital experiences and solutions created on Liferay DXP software. Liferay Analytics Cloud may only be integrated and connected with data sources based on Liferay Software. Liferay is not obligated to provide Support or any other Subscription Benefits for Customer's use of Liferay Analytics Cloud to the extent related to Customer's use of Liferay Analytics Cloud with data sources that are not Liferay Software

## Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

### 2. Beneficios de las Suscripciones PaaS

Cada oferta de Suscripción proporciona al Cliente una o más de los siguientes beneficios estandarizados descritos en los subapartados de esta Sección 2 (cada una, una **"Beneficios de la Suscripción"**). Los Beneficios de la Suscripción específicos incluidos en cada Suscripción se identifican en el Anexo 4.A.

#### 2.1. Servicios basados en la Nube

**"Servicios basados en la Nube"** significa, colectivamente, la provisión por parte de Liferay de acceso a una consola de administración basada en la nube, servicios basados en la web, y la Infraestructura en la nube de Liferay y los Servicios de Infraestructura (tal y como se describen con más detalle en el Anexo 4.B), cualquier Instancia de Software Liferay preinstalada por Liferay para el Cliente en la Infraestructura en la nube de Liferay, a efectos de despliegue, gestión, desarrollo, integración y alojamiento de la Aplicación del Cliente, para la que el Cliente ha adquirido una Suscripción.

#### 2.2. Acceso al Portal de Clientes

**"Acceso al Portal del Cliente"** significa proporcionar acceso al Portal del Cliente de Liferay durante el Plazo de Suscripción. El Portal del Cliente de Liferay proporciona al Cliente acceso a una base de conocimientos en expansión, información de soporte, información de compatibilidad, listas de verificación, preguntas frecuentes, herramientas de parches, actualizaciones de seguridad, newsletters, así como acceso a todas las versiones disponibles del Software Liferay a lo largo de su respectivo ciclo de vida según lo establecido en el Apartado 8 a continuación (y el Software de Terceros aplicable) para su descarga electrónica desde el Portal del Cliente de Liferay y, si corresponde, acceso a servicios basados en la web. El Software aplicable disponible a través del Portal del Cliente para cada Suscripción se especifica en el Apéndice 4.A. El Software se rige por uno o varios Acuerdos de licencia de usuario final ("**EULAs**") identificados en el Apéndice 4.A.

#### 2.3. Mantenimiento

**"Mantenimiento"** significa el suministro de Actualizaciones del Software de Liferay, que Liferay pone a disposición periódicamente mediante descarga electrónica desde el sitio web de Liferay y, en su caso, Actualizaciones de los Servicios basados en la Nube.

#### 2.4. Soporte

**"Soporte"** significa el soporte técnico del producto prestado por Liferay al Cliente en relación con las Incidencias presentadas, tal y como se describe con más detalle en la Sección 6, a continuación. El soporte se presta a través del rastreador de incidencias basado en la web de Liferay que permite al Cliente enviar Incidencias al equipo de soporte de Liferay para la investigación de problemas relacionados, según corresponda, con el Software, los Servicios basados en la Nube o el Liferay Analytics Cloud, en cada caso según se describe con más detalle en la Sección 6, a continuación.

#### 2.5 Garantía Legal

**"Garantía Legal"** hace referencia al conjunto de garantías de propiedad intelectual que Liferay proporciona al Cliente, tal y como se describe con más detalle en la Sección 10, más adelante.

#### 2.6 Liferay Analytics Cloud

**"Liferay Analytics Cloud"** es un conjunto de características y funcionalidades basado en software como servicio ("**SaaS**") que proporciona información basada en datos y análisis de usuarios que permite a los clientes de Liferay optimizar sus experiencias y soluciones digitales creadas en el software Liferay DXP. Liferay Analytics Cloud sólo puede integrarse y conectarse con fuentes de datos basadas en el Software de Liferay. Liferay no está obligada a proporcionar Soporte ni ningún otro Beneficio de Suscripción para el uso por parte del Cliente de Liferay Analytics Cloud en la medida en que esté relacionado con el uso por parte del

## Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

or any other technology not supported in accordance with <https://liferay.com/services/support/compatibility-matrix>.

### 3. Subscription Fees

Liferay charges a Fee for the Subscriptions based on the total number of Units and certain other parameters such as the applicable Support Level. The Units and other applicable parameters for Subscriptions are described in this Appendix (including the applicable Schedules) and identified in the applicable Order Form. Customer is required to purchase a quantity of Cloud Subscriptions equal to the total number of Units (including variants or components of the Software or Cloud Services) that Customer deploys, uses, consumes, executes or otherwise applies Subscription Benefits upon. In addition, if Customer uses any of the Subscription Benefits to support or maintain Liferay Software (or any part thereof) or any software that is not Liferay Software then Customer must purchase Subscriptions equal to the amount of Units applicable to that Liferay Software for which Customer used Subscription Benefits. If Customer terminates Subscriptions or does not renew Subscriptions within thirty (30) days after the termination or expiration of a Subscription Term and as a genuine pre-estimate of Liferay's losses and costs associated with reinstatement, Liferay reserves the right to charge Customer reinstatement Fees on a per Unit basis (the "**Reinstatement Fee**"), if and when Customer wishes to reinstate the terminated or expired Subscriptions. The Reinstatement Fee per Unit shall be equal to one hundred twenty percent (120%) of the Fees for the reinstated Subscription 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 Subscription Term and the date the Subscription Services are reinstated.

### 4. Use of the Services, Restrictions

#### 4.1. Account

Customer is required to create an Account for each Customer User to access and use Cloud-Based Services by providing a valid email address and creating a secure password. Customer remains fully responsible for confidentiality of credentials used by Customer Users to access their respective Accounts and any activity through those Accounts, either by End Users or third parties resulting of any unauthorized access to the Cloud-Based Services. Customers may not (and may not allow third parties to) access the Services or, provide any third party access to the Services, in a manner that is intended to avoid Fees or to circumvent maximum capacity thresholds for the Cloud Services or otherwise increase the Cloud Service scope or level provided for each Customer.

#### 4.2. Use of the Service

(i) **General.** Subject to Customer's compliance with the Agreement, Liferay grants to Customer a non-transferable, non-exclusive, worldwide (subject to any applicable export restrictions), non-sublicensable right to access and use the Subscription in order to deploy, develop, manage and host the Customer Application limited to the applicable Subscription Term and limited to and in connection with the Units for which Customer has purchased Subscriptions from Liferay or a Business Partner. Customer acquires only the right to access and use the Subscription and use the Software as set forth in this Appendix but does not acquire any rights of ownership in the Subscription or Software.

## Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

Cliente de Liferay Analytics Cloud con fuentes de datos que no sean Software de Liferay o cualquier otra tecnología no soportada de acuerdo con <https://liferay.com/services/support/compatibility-matrix>.

### 3. Honorarios correspondientes a los Servicios de Suscripción

Liferay cobrará unos Honorarios por las Suscripciones, sobre la base del número total de Unidades y ciertos otros parámetros tales como el Nivel de Soporte seleccionado. Tanto dichas Unidades como dichos otros parámetros figuran en el presente Apéndice (incluyendo en los Anexos correspondientes) y han sido especificados en el Pedido correspondiente. El Cliente deberá adquirir un número de Suscripciones igual al número total de Unidades (incluyendo variantes o componentes del Software o de los Servicios Cloud) que el Cliente desplegara, utilizara, consumiera, ejecutara o de otra forma aplicara a los Beneficios de la Suscripción. De forma adicional, si el Cliente utilizara cualquiera de los Beneficios de la Suscripción a efectos de soporte o mantenimiento del Software de Liferay (o de cualquier elemento del mismo) o de cualquier otro software distinto de aquél, el Cliente deberá adquirir un número de Suscripciones igual al número de Unidades aplicables a dicho Software de Liferay para las que el Cliente utilizó los Beneficios de la Suscripción. Si el Cliente cancelara sus Suscripciones o no renovara las mismas en un plazo de treinta (30) días desde la finalización de cualquier Plazo de Suscripción, y en concepto de estimación preacordada de las pérdidas y costes de Liferay derivadas de la rehabilitación de la Suscripción, Liferay se reserva el derecho a cargar al Cliente una comisión de rehabilitación por Unidad (la "**Comisión por Rehabilitación**"), en aquellos casos en que el Cliente deseara posteriormente rehabilitar las Suscripciones canceladas o cuyo plazo hubiera expirado sin haber sido renovado. La Comisión por Rehabilitación ascenderá, por Unidad, a un ciento veinte por ciento (120%) de los Honorarios correspondientes a los Servicios de Suscripción rehabilitados, que hubieran sido acordados por el Cliente y Liferay a la fecha de dicha rehabilitación, debiendo ser prorrateada sobre la base del tiempo transcurrido entre la finalización o cancelación del Plazo de Suscripción y la fecha en que los correspondientes Servicios de Suscripción fueran rehabilitados.

### 4. Uso de los Servicios y Prohibiciones

#### 4.1. Cuenta

El Cliente deberá crear una Cuenta por cada Usuario del Cliente que hubiera de acceder a y utilizar los Servicios basados en la Nube, y a tales efectos deberá facilitar una dirección válida de correo electrónico y crear una contraseña segura. El Cliente será íntegramente responsable en todo momento de la confidencialidad de las credenciales utilizadas por los Usuarios del Cliente para acceder a sus Cuentas, así como por cualquier actividad realizada a través de dichas Cuentas, bien por los Usuarios Finales o por cualesquiera terceros como consecuencia de cualquier acceso no autorizado de los mismos a los Servicios basados en la Nube. El Cliente no podrá acceder a los Servicios, ni facilitar a terceros acceso a los Servicios, en cualquier forma que pretendiera eludir el pago de cualesquiera Honorarios, exceder la capacidad máxima del Servicio Cloud en cuestión o ampliar el ámbito o nivel del Servicio Cloud contratado por el Cliente.

#### 4.2. Uso del Servicio

(i) **General.** Con sujeción al cumplimiento por el Cliente de los términos del Contrato, Liferay otorga al Cliente una licencia no susceptible de ulterior cesión o sublicencia, para todo el mundo (con sujeción a cualesquiera prohibiciones aplicables en materia de exportación) y sin carácter exclusivo, a efectos de acceder y utilizar las Suscripciones para desplegar, desarrollar, gestionar y alojar la Aplicación del Cliente, por el Plazo de Suscripción aplicable y limitada a, y en relación con, las Unidades respecto de las cuales el Cliente hubiera adquirido cualesquiera Suscripciones a Liferay o a cualquier Socio Comercial. Liferay otorga a favor del Cliente exclusivamente el derecho a acceder y utilizar las Suscripciones y utilizar el Software en la forma prevista en el presente

## Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

Liferay reserves all rights to the Subscription (including any Software) not expressly granted to Customer.

- (ii) **Internal Use and Affiliates.** Customer's right to use is limited to Customer's internal purposes (which shall include use by or on behalf of Customer's Affiliates and such 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 and any Order Form). The foregoing sentence is not intended to limit Customer's internal use of the Subscriptions (including any Software) to operate a web site and/or to offer Customer's own software as a service, which may be used and accessed by an unlimited number of End Users, provided such web site or service does not include a distribution or duplication of the Subscriptions (including any Software), in whole or in part.
- (iii) **Use by Third Parties.** The Subscriptions may be used under the terms of this Appendix by Customer Users, provided that Customer remains responsible for all of Customer's obligations under the Agreement and for the activities and omissions of the Customer Users.

### 4.3. Restrictions

#### 4.3.1. General Restrictions

The rights granted to Customer under this Appendix do not authorize Customer and Customer will not (and will not allow any third party to): (i) distribute, sell, rent any parts of the Subscriptions to a third party; (ii) reverse engineer, translate, modify, loan, convert or apply any procedure or process to the Subscriptions or any parts thereof in order to ascertain, derive, and/or appropriate for any reason or purpose, the source code or source listings of the software utilized by Liferay in the provision of the Subscriptions, Liferay Software or any trade secret information or process contained in the Subscriptions (except as permitted under applicable law or license terms applicable to the concerned item); (iii) execute or incorporate other software (except for approved software as more particularly identified in the Documentation or specifically approved by Liferay in writing) into the Cloud-Based Services, or create a derivative work of any part of the Subscriptions including but not limited to, any software utilized by Liferay in the provision of the Subscriptions; (iv) remove any product identification, trademarks, trade names or titles, copyrights, legends or any other proprietary marking in the Cloud Services; (v) disclose the results of any benchmarking of the Subscriptions (whether or not obtained with Liferay's assistance) to any third party; (vi) using Subscriptions or Software for the purpose of building a competitive product or service to the Liferay Software or Subscriptions or copying the Software's or Cloud-Based Services features or user interface; (vii) using the Subscriptions or Software 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 developing Forked Software; (viii) use any of the Cloud Services in violation of any applicable laws (including i.e. Data Protection Laws, export or IP laws) or for any illegal activities or promotion, solicitation or encouraging of illegal activities and substances; (ix) using Cloud Services in a manner that might affect availability and enjoyment of the Cloud Services by other users or third parties (such as unauthorized access to the accounts of other customers, harassing other users or third parties, any attempts to circumvent agreed limitations of the Cloud Service, intercepting, unauthorized monitoring or penetration, performance, vulnerability or security testing of the Cloud Service or breaching security measures, use for illegal or unlawful file sharing, launching or facilitating a denial of service attack (DoS) from or on

## Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

Apéndice, sin que el Cliente adquiera derecho alguno de titularidad sobre tales Suscripciones ni sobre el Software. Liferay se reserva todos los derechos sobre las Suscripciones (incluyendo sobre cualquier Software) que no hubieran sido otorgados al Cliente

- (ii) **Uso Interno y Afiliadas.** El derecho de uso que confiere dicha licencia al Cliente estará limitado exclusivamente a usos internos (sin que el uso por o por cuenta de las Afiliadas del Cliente y por las propias Afiliadas pueda considerarse uso por un tercero a efectos del presente Apartado, en el bien entendido que el Cliente continuará siendo responsable del cumplimiento por dichas Afiliadas de los términos del Contrato y de cualquier Pedido). La frase anterior no pretende limitar el uso interno por parte del Cliente de la Suscripción (incluyendo el uso de cualquier Software) a efectos de operar cualquier sitio web y/u ofrecer el propio software del Cliente como servicio, que podrá ser utilizado y cuyo acceso estará abierto a cualquier número de Usuarios Finales, siempre que dicho sitio web o servicio no incluya una distribución o duplicación de las Suscripciones (incluyendo de ningún Software), total o parcial.
- (iii) **Uso por Terceros.** Las Suscripciones podrán ser utilizados en los términos del presente Apéndice por los Usuarios del Cliente, en el bien entendido que el Cliente será responsable del cumplimiento de todas las obligaciones del Cliente previstas en el Contrato así como de las acciones y omisiones de los Usuarios del Cliente.

### 4.3. Prohibiciones

#### 4.3.1. Prohibiciones de Carácter General

Los derechos reconocidos al Cliente en el presente Apéndice no facultan al Cliente a (ni permitirán al Cliente facultar a terceros a), quien en consecuencia se abstendrá de: (i) distribuir, vender o arrendar cualquier parte de las Suscripciones a favor de un tercero; (ii) llevar a cabo labores de ingeniería inversa, traducir, modificar, convertir o aplicar ningún tipo de procedimiento o proceso a las Suscripciones con el fin de determinar, obtener, y/o apropiarse para cualquier finalidad del código fuente o de los listados fuente del software que utilizara Liferay a efectos de la prestación de las Suscripciones, o del propio Software de Liferay o de cualquier información que tuviera la condición de proceso o secreto comercial recogido o incluido en los Servicios Baseados en Nube (salvo conforme permitiera la legislación o los términos de licencia aplicable al elemento en cuestión); (iii) ejecutar o incorporar otro software (salvo en el caso de cualquier software aprobado al respecto conforme hubiera sido expresamente identificado en la Documentación o bien aprobado por Liferay por escrito) a las Suscripciones, o crear cualquier elemento o servicio derivado de cualquier parte de las Suscripciones incluyendo, sin limitación alguna, cualquier software utilizado por Liferay en la prestación de las Suscripciones; (iv) suprimir cualquier identificación de cualquier producto, o cualesquiera marcas, nombres comerciales o títulos, avisos de derechos de autor, leyendas o cualquier otra marca que reflejara la existencia de un derecho exclusivo sobre las Suscripciones; (v) desvelar los resultados de cualquier comparativa (benchmarking) de las Suscripciones (hubiera o no sido obtenida con la asistencia de Liferay) a ningún tercero; (vi) utilizar las Suscripciones o el Software a los efectos de generar un producto o servicio que compitiera con el Software de Liferay o con las Suscripciones o que reprodujera las características o la interfaz de usuario del Software o de los Servicios Baseados en Nube; (vii) utilizar las Suscripciones o el Software para desarrollar o mejorar (a) cualquier software distinto del Software incluyendo sin limitación alguna cualquier versión de código abierto del Software (por ejemplo, el "Portal de Liferay") o (b) cualquier obra derivada de cualquier software distinto del Software o de cualquier Forked Software que se encontrara en desarrollo; (viii) utilizar cualquiera de las Suscripciones en cualquier forma que infringiera la legislación aplicable (incluyendo cualquier Normativa de Protección de Datos, o cualquier legislación aplicable en materia de exportaciones o propiedad intelectual e industrial) o para cualesquiera actividades o publicidad ilícita, o para solicitar o pedir

#### Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

Cloud Service, hacking, cracking, spoofing or defacing any portion of the Cloud Service, posting, transmitting or distributing spam mail, mass mailings, chain letters, any robot, spider, site search/retrieval application, or other automatic or manual process or device to retrieve or index data or "data mine"; or (x) using Cloud Services for any purposes that might impact life, health or environment or telecommunication services, as "miner" or "folder" of cryptocurrencies or using Cloud Services to operate a general-purpose proxy or "open proxy". For clarity and avoidance of doubt, distributing or otherwise providing access to any portion of the Cloud Services to a third party or using any of the Cloud Services for the benefit of a third party is a material breach of the Agreement, even though open source licenses applicable to certain software packages may give Customer the right to distribute those packages (and this Appendix is not intended to interfere with Customer's rights under those individual licenses).

#### 4.3.2. Non-Compliance and Remedies

Customer agrees to indemnify, defend and hold Liferay harmless from and against any costs, losses, liabilities, claims or expenses (including reasonable attorneys' fees) arising out of any allegation or claim to the extent is based on a violation of Section 4.3.1. In addition, Customer agrees that as a remedy in case of a breach as set forth in Section 4.3.1 (vii) above, Customer will pay Liferay the Fees for each Unit for which Customer utilizes Subscriptions in connection with software that is not Software as genuine pre-estimate of Liferay's losses and costs associated with such breach.

#### 4.3.3. Limiting Devices

Customer is hereby notified that the Subscriptions may contain or be subject to time-out devices, counter devices, and/or other devices intended to ensure the limits of the rights granted to Customer under this Appendix will not be exceeded ("Limiting Devices"). If the Subscriptions contain or are otherwise subject to Limiting Devices, Liferay will provide Customer with materials necessary to use the Subscriptions to the extent permitted. Customer may not tamper with or otherwise take any action to defeat, disable or circumvent a Limiting Device or timing or use restrictions that are built into, defined or agreed upon, regarding the Subscriptions, including but not limited to, resetting the Unit amount.

#### 4.3.4. Derivative Works

Customer acknowledges and agrees that title to the Subscriptions including but not limited to, any software utilized by Liferay in the provision of the Subscriptions and each component, copy and modification, including but not limited to all derivative works, improvements or upgrades ("Derivative Works") whether made by Liferay, Customer or on Liferay's or on Customer's

#### Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

cualesquiera actividades o sustancias ilícitas; (ix) utilizar las Suscripciones en cualquier forma que pudiera afectar a la disponibilidad y uso de las Suscripciones por cualesquiera otros usuarios o terceros (mediante el acceso no autorizado a las cuentas de otros clientes, molestar a otros usuarios o terceros, cualquier intento de eludir las prohibiciones o limitaciones acordadas de las Suscripciones, o interceptando o supervisando o accediendo a, de forma no autorizada, el rendimiento, la vulnerabilidad o las medidas de seguridad del Servicio Cloud o mediante la realización de actividades de hacking, cracking, spoofing o cualesquiera otras que interfirieran con cualquier parte del Servicio Cloud, o mediante la remisión, transmisión o distribución de correo basura, campañas masivas de envíos, cartas en cadena, cualquier aplicación tipo robot, spider o de búsqueda/recuperación de datos u otro proceso automático o manual o dispositivo que recopilara o indexara cualesquiera datos - "data mine"); o (x) utilizar los Servicios Cloud para cualquier finalidad en detrimento de la vida, salud o el medio ambiente o los servicios de telecomunicaciones, por ejemplo el minado de criptomonedas o su explotación para cualquier servicio de proxy abierto u "open proxy". A efectos aclaratorios, la distribución o el hecho de facilitar el acceso a cualquiera de los Servicios Cloud a un tercero, o la utilización de cualquiera de los Servicios Cloud en beneficio de un tercero, constituye un incumplimiento de carácter material del Contrato, incluso en aquellos supuestos en los que las licencias de código abierto aplicables a determinados componentes de software pudieran otorgar al Cliente el derecho a distribuir dichos componentes (sin que no obstante el presente Apéndice pretenda interferir con cualesquiera derechos que pudieran corresponder al Cliente en virtud de dichas licencias individuales)

#### 4.3.2. Incumplimiento y Acciones en caso de Incumplimiento

El Cliente se compromete a indemnizar y mantener a Liferay indemne por y frente a cualesquiera costes, pérdidas, responsabilidades, reclamaciones o gastos (incluyendo honorarios razonables de abogados) que traieran causa de cualquier alegación o reclamación en la medida en que la misma viniera referida al incumplimiento de lo dispuesto en el Apartado 4.3.1 anterior. De forma adicional, el Cliente se compromete, para el caso de incumplimiento de lo dispuesto en el Apartado 4.3.1(vii) anterior, a abonar a Liferay los Honorarios correspondientes por cada Unidad para la que el Cliente utilizara las Suscripciones en relación con software que no tuviera la condición de Software, a modo de estimación preacordada de las pérdidas y costes de Liferay derivados de dicho incumplimiento.

#### 4.3.3. Dispositivos Limitadores

Liferay informa en este acto al Cliente que las Suscripciones podrán incluir o estar sujetos a mecanismos o dispositivos limitadores de tiempo, dispositivos contadores y/u otros dispositivos dirigidos a garantizar que el Cliente no excede los límites de los derechos reconocidos al mismo en virtud del presente Apéndice (los "Dispositivos Limitadores"). Si las Suscripciones incluyeran o estuvieran sujetos a Dispositivos Limitadores, Liferay facilitará al Cliente los elementos necesarios para utilizar las Suscripciones en la medida en que dicho uso estuviera autorizado. El Cliente no podrá alterar ni realizar ninguna actuación que pretendiera anular, deshabilitar o eludir el control de ningún Dispositivo Limitador o cualesquiera restricciones de tiempo o uso a las que estuvieran sujetas las Suscripciones, o definidas o acordadas en relación con tales Suscripciones, incluyendo sin limitación alguna el reinicio del contador de Unidades.

#### 4.3.4. Obras Derivadas

El Cliente reconoce y acepta que la titularidad de las Suscripciones incluyendo sin limitación alguna sobre cualquier software utilizado por Liferay a efectos de la prestación de dichas Suscripciones, así como la titularidad sobre cada componente, copia y modificación, incluyendo sin limitación alguna sobre

## Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

behalf, including those made at Customer's suggestion and all associated intellectual property rights, are and shall remain the sole and exclusive property of Liferay, its Affiliates and/or its licensors. As between Customer and Liferay, Customer shall own all independently developed code and documentation and any associated intellectual property rights developed by Customer or on Customer's behalf that are separate from the code base of the Software provided or otherwise made available as part of the Subscriptions (i.e. non-Derivative Works).

### 5. Subscription Term, Termination and Suspension

#### 5.1. Subscription Term

Unless otherwise agreed by the parties in writing, Subscriptions (i) will begin on the date Liferay accepts Customer's order for the applicable Subscriptions, respectively (please note that the foregoing does not limit Customer's obligation to pay for Subscriptions that Customer previously used but for which Customer has not paid); (ii) will run for and have a minimum term of twelve (12) months; (iii) cannot be terminated for convenience by either party; and (iv) may be renewed by the parties upon mutual agreement. The initial term and any renewal term are collectively referred to as the "**Subscription Term**".

#### 5.2. Suspension and Termination, Retention of Customer Content

Without limiting other rights that Liferay may have, Liferay may suspend or terminate Customer's use of Subscriptions, disable access to the Subscription Benefits for Customer or Customer Users or immediately take down Customer Content, if Liferay reasonably believes Customer or Customer Users have breached the Agreement, applicable law or have violated or are violating any third party rights, in each case, without any liability to Customer and without obligation to refund of any prepaid Fees to Customer and Customer will continue to incur applicable Fees for the Subscriptions during any suspension. Where appropriate and permitted under applicable law, Liferay will notify Customer of any suspension and reasons thereof and request rectification of the breach within a reasonable time frame specified by Liferay in the notification ("**Cure Period**"). If Customer fails to rectify violation of the Agreement within the Cure Period, then the Agreement will automatically terminate upon expiration of the Cure Period without any liability to Customer.

#### 5.3 Trial Use

Liferay may make the certain Subscriptions available on a trial, not-for-production, basis for the purposes of evaluating its functionality and capabilities, free of charge ("Liferay PaaS Trial Subscriptions"), for a period of thirty (30) days, unless terminated or extended by Liferay in its sole discretion ("**Trial Term**"). Notwithstanding anything to the contrary in this Appendix, Trial Subscriptions include Customer Portal Access and do not include, and Liferay is not obligated to provide, Support, Maintenance and Legal Assurance during a Trial Term.

## Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

cualesquiera obras derivadas, transformaciones, mejoras o actualizaciones (las "Obras Derivadas"), con independencia de que las mismas hubieran sido creadas por Liferay, por el Cliente o por cuenta de Liferay o del Cliente, incluyendo las creadas a petición del Cliente, junto con cualesquiera derechos de propiedad intelectual e industrial existentes sobre las mismas, corresponde y corresponderá en todo momento, con carácter exclusivo, a Liferay, sus Afiliadas y/o sus licenciantes. A efectos de la relación el Cliente y Liferay, corresponderá al Cliente la titularidad de cualquier código y documentación que hubiera desarrollado de forma independiente, junto con cualesquiera derechos de propiedad intelectual e industrial fruto de desarrollos realizados por el Cliente o por cuenta de este último que fueran distintos y separados del código base del Software facilitado o puesto a disposición del Cliente como parte de las Suscripciones (esto es, Obras No Derivadas).

### 5. Plazo de Suscripción; Resolución y Suspensión de la Suscripción

#### 5.1. Plazo de Suscripción

Salvo acuerdo en otro sentido alcanzado por las Partes por escrito, las Suscripciones (i) entrarán en vigor en la fecha en que Liferay aceptara el Pedido del Cliente en el que este último solicitara las Suscripciones en cuestión, respectivamente (sin perjuicio de la obligación del Cliente de abonar aquellas Suscripciones que el Cliente hubiera previamente utilizado y no hubiera aún satisfecho), (ii) se mantendrán en vigor por un plazo de doce (12) meses, (iii) no podrán ser resueltas sin causa durante dicho plazo por ninguna de las Partes, y (iv) podrán ser renovados por las partes mediante acuerdo mutuo. El plazo inicial junto con el correspondiente a cualquier prórroga será referido conjuntamente como el "Plazo de Suscripción".

#### 5.2. Suspensión y Resolución; Retirada del Contenido del Cliente

Sin perjuicio de cualesquiera otros derechos que pudieran asistir a Liferay, Liferay podrá suspender o poner fin al uso por el Cliente de las Suscripciones, deshabilitar el acceso del Cliente y/o de los Usuarios del Cliente a los Beneficios de Suscripción o retirar inmediatamente el Contenido de Cliente si Liferay razonablemente entendiera que el Cliente o los Usuarios del Cliente han incumplido el presente Contrato o la legislación aplicable o infringido o infringieran los derechos de un tercero, en cada caso, sin que ello suponga responsabilidad alguna frente al Cliente por parte de Liferay y sin que esta última venga obligada a devolver al Cliente cualesquiera Honorarios ya percibidos. Durante la suspensión, el Cliente continuará incurriendo en los Honorarios que procedan por razón de las Suscripciones en cuestión. En aquellos casos en que ello fuera apropiado y así lo permitiera la legislación aplicable, Liferay notificará al Cliente cualquier suspensión así como los motivos que justificaran la misma, y requerirá al Cliente para que subsane el incumplimiento en el plazo razonable señalado por Liferay en dicha notificación (el "**Plazo de Subsanación**"). Si el Cliente no subsanara dicho incumplimiento en el Plazo de Subsanación, el Contrato se resolverá automáticamente a la finalización de dicho Plazo de Subsanación, sin que ello conlleve responsabilidad alguna a cargo de Liferay.

#### 5.3. Uso de prueba

Liferay puede poner a disposición Suscripciones a modo de prueba, no para producción, con el fin de evaluar su funcionalidad y capacidades, de forma gratuita («Suscripciones de Prueba Liferay PaaS»), durante un período de treinta (30) días, a menos que Liferay las de por terminadas o amplíe en cualquier momento a su entera discreción y sin necesidad de causa («Plazo de Prueba»). Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en este Apéndice, las Suscripciones de Prueba incluyen el Acceso al Portal del Cliente y no incluyen, y Liferay no está obligado a proporcionar, Soporte, Mantenimiento y Garantía Legal durante un Período de Prueba.



## Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

Customer may request Trial Subscriptions through Liferay's website or through a Liferay Sales representative. Trial Subscriptions require completion of a registration form by Customer and Customer's provision of certain information. Additional trial terms and conditions applicable to Trial Subscriptions may appear on the registration webpage. Any such additional terms and conditions are incorporated into the Agreement by reference and are legally binding with respect to Customer's use of Liferay PaaS Trial Subscriptions.

Customer will not upload or store Customer's Personal Data or Customer's Confidential Information to the Cloud Services in connection with use under a Liferay PaaS Trial Subscription, and Customer will only use the Liferay PaaS Trial Subscription with non-production data. If Customer elects to upload or store data in connection with Customer's use of a Trial Subscription, Customer acknowledges and agrees that Liferay shall have no liability with regard to any loss, destruction or corruption of such data and Customer shall hold Liferay and its affiliates harmless with respect to any violation of data protection laws.

LIFERAY WILL DESTROY, AND IS UNDER NO OBLIGATION TO RETAIN, ANY DATA CUSTOMER ENTERS INTO THE CLOUD SERVICES, OR ANY CUSTOMIZATIONS MADE TO THE SOFTWARE OR CLOUD SERVICES BY OR FOR CUSTOMER, IN CONNECTION WITH CUSTOMER'S USE OF TRIAL SUBSCRIPTIONS.

NOTWITHSTANDING ANYTHING TO THE CONTRARY IN SECTION 7 OF THE BASE AGREEMENT (EXCLUSION AND LIMITATION OF LIABILITY, RISK ALLOCATION) OR ANY OTHER LIMITATIONS UPON CUSTOMER'S LIABILITY, CUSTOMER SHALL BE FULLY LIABLE TO LIFERAY AND ITS AFFILIATES FOR (I) ANY DAMAGES ARISING OUT OF CUSTOMER'S USE OF THE SUBSCRIPTIONS DURING THE TRIAL TERM, (II) ANY BREACH BY CUSTOMER OF THE AGREEMENT AND (III) ANY OF CUSTOMER'S INDEMNIFICATION OBLIGATIONS HEREUNDER.

## 6. Support

### 6.1 Severity Levels

The severity level for a particular Incident is determined through a mutual discussion between Customer and Liferay, and based on the business impact of the issue.

Severity 1 ("**High**") Incidents: A Severity 1 Incident means (i) for purposes of the Liferay Cloud Infrastructure (a) the production environment for the Customer Application is completely shut down or severely impacted or (b) the non-production environment for the Customer Application is completely inaccessible; or, (ii) for purposes of Liferay Software (a) production environment system is severely impacted, or (b) system operations or mission-critical applications are inoperable, or (c) mission-critical applications that have experienced repeated material system interruptions that are effectively making the applications inoperable.

Severity 2 ("**Normal**") Incidents: A Severity 2 Incident means (i) for purposes of the Liferay Cloud Infrastructure the non-production environment for the Customer Application is functioning with limited capabilities or is unstable with periodic interruptions; or, (ii) for purposes of Liferay Software (a) the system is functioning with limited capabilities, or (b) is unstable with periodic interruptions, or (c) mission critical applications, while not inoperable, have experienced material system interruptions.

## Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

El Cliente podrá solicitar Suscripciones de Prueba a través del sitio web de Liferay o a través de un representante de ventas de Liferay. Las Suscripciones de Prueba requieren que el Cliente rellene un formulario de registro y facilite determinada información. En la página web de registro pueden aparecer términos y condiciones de prueba adicionales aplicables a las Suscripciones de Prueba. Dichos términos y condiciones adicionales se incorporan al Acuerdo por referencia y son legalmente vinculantes con respecto al uso por parte del Cliente de las Suscripciones de Prueba Liferay PaaS.

El Cliente no cargará ni almacenará Datos Personales del Cliente o Información Confidencial del Cliente en los Servicios Cloud en relación con el uso bajo una Suscripción de Prueba Liferay PaaS, y el Cliente sólo utilizará la Suscripción de Prueba Liferay PaaS con datos que no sean de producción. Si el Cliente opta por cargar o almacenar datos personales o confidenciales durante el uso de una Suscripción de Prueba, el Cliente reconoce y acepta que Liferay no tendrá ninguna responsabilidad con respecto a cualquier pérdida, destrucción o corrupción de dichos datos y el Cliente mantendrá indemne a Liferay y a sus filiales con respecto a cualquier violación de las leyes de protección de datos o cualquier otras.

LIFERAY DESTRUIRÁ, Y NO TIENE OBLIGACIÓN DE CONSERVAR, CUALQUIER DATO QUE EL CLIENTE INTRODUZCA EN LOS SERVICIOS CLOUD, O CUALQUIER PERSONALIZACIÓN REALIZADA EN EL SOFTWARE O EN LOS SERVICIOS CLOUD POR O PARA EL CLIENTE, EN RELACIÓN CON EL USO POR PARTE DEL CLIENTE DE LAS SUSCRIPCIONES DE PRUEBA.

A PESAR DE CUALQUIER DISPOSICIÓN EN CONTRA DE LO ESTABLECIDO EN LA SECCIÓN 7 DEL ACUERDO BASE (Exclusión y limitación de responsabilidad, asignación de riesgos) O DE CUALQUIER OTRA LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE, EL CLIENTE SERÁ PLENAMENTE RESPONSABLE ANTE LIFERAY Y SUS FILIALES POR (I) CUALQUIER DAÑO DERIVADO DEL USO DE LAS SUSCRIPCIONES POR PARTE DEL CLIENTE DURANTE EL PERIODO DE PRUEBA, (II) CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO POR PARTE DEL CLIENTE Y (III) CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN DEL CLIENTE EN VIRTUD DEL PRESENTE.

## 6. Soporte

### 6.1 Niveles de Gravedad

El Nivel de gravedad para cualquier Incidencia en particular será determinado por Liferay en conversaciones con el Cliente y sobre la base de los efectos de la Incidencia en cuestión sobre el negocio.

Incidencias de Nivel 1 ("**Incidencias Altas**") : se entiende por Incidencia de Nivel 1 (i) en relación con la Infraestructura Cloud de Liferay, aquella Incidencia en la que (a) el entorno de producción de la Aplicación del Cliente se viera gravemente afectado o interrumpido totalmente o (b) el entorno de no-producción estuviera completamente inaccesible; o (ii), a efectos del Software de Liferay, el supuesto en el que (a) el sistema del entorno de producción se viera gravemente afectado, o (b) el supuesto en que las operaciones del sistema o cualesquiera aplicaciones críticas resultaran inoperables, o (c) el supuesto en que cualesquiera aplicaciones críticas hubieran venido experimentando interrupciones repetidas de carácter significativo que impidieran, de hecho, utilizar las aplicaciones en cuestión.

Incidencias de Nivel 2 ("**Incidencias Normales**") : se entiende por Incidencia de Nivel 2 (i) en relación con la Infraestructura Cloud de Liferay, el supuesto en el que el entorno de no-producción de la Aplicación del Cliente viniera funcionando con limitaciones en sus características o de forma inestable con interrupciones periódicas o, (ii) en el caso del Software de Liferay, el supuesto en que (a) el sistema viniera funcionando con limitaciones en sus características, o (b) fuera inestable con interrupciones periódicas, o (c) el supuesto en que cualquier

#### Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

Severity 3 ("Low") Incidents: A Severity 3 Incident means (i) for purposes of the Liferay Cloud Infrastructure any environment for the Customer Application is fully functional, but there are observed errors that do not impact the usability of an environment; or, (ii) for purposes of Liferay Software the system is fully functional, but there are observed errors that do not impact the usability of the system.

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 support 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 support team is available to support the incident on a 24x7 basis.

#### 6.2 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. 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 individual. Customer may not use a single Designated Contact to act as a mere forwarding service for other of Customer's personnel.

Table 6.2

Number of Subscriptions for Production Purposes	Designated Contacts for Platinum Support Level
1 to 4	3
5 to 8	6
9 to 12	9
13 to 16	12
17 to 20	15
21 and over	18

#### 6.3 Acknowledge Receipt Times

Customer may report Incidents to Liferay in accordance with the provided contact information, currently at <https://www.liferay.com/group/customer/support/contact/world-wide-support>. Once Customer has contacted Liferay about an Incident, Liferay will provide an acknowledgement of receipt within the applicable time frame specified below, in accordance with Customer's appropriate Support Services Level. Bug fixes will be delivered to Customer's Designated Contacts. As used in this Section, a receipt acknowledgment means a qualified Liferay engineer

#### Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

aplicación crítica, aún sin quedar inoperativa, viniera experimentando interrupciones del sistema de carácter significativo.

Incidencias de Nivel 3 ("Incidencias Bajas"): se entiende por Incidencia de Nivel 3, en relación con la Infraestructura Cloud de Liferay, (i) el supuesto en que cualquier entorno de la Aplicación del Cliente fuera completamente funcional, si bien se apreciaran errores que no afectaran a la usabilidad del sistema; o, en el caso del Software de Liferay, (ii) el supuesto en que el sistema fuera completamente funcional, si bien se apreciaran errores que no afectaran a la usabilidad de dicho sistema.

Liferay trabajará a efectos de solucionar cualesquiera Incidencias de Nivel 1 veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana ("24x7"), si bien en aquellos casos en que la resolución de la Incidencia exigiera cualquier aportación por parte de los miembros del equipo de soporte del Cliente y estos últimos no se encontraran disponibles durante dichas horas, Liferay se reserva el derecho a reducir el nivel de gravedad de la incidencia a efectos de adecuarlo al impacto efectivo que la misma tuviera en el negocio, en su caso, hasta que el equipo de soporte del Cliente estuviera disponible para trabajar en la Incidencia en régimen 24x7.

#### 6.2 Personas de Contacto

A efectos de la prestación de sus servicios de Soporte a favor del Cliente, Liferay se comunicará exclusivamente a través de las Personas de Contacto. El Cliente podrá designar (como máximo) el número de Personas de Contacto que se detalla en el siguiente cuadro, en función del número de Suscripciones Con Fines de Producción contratadas por el Cliente. El Cliente podrá añadir Personas de Contacto mediante la contratación de Suscripciones adicionales del complemento denominado "Designated Contact Add-on". El Cliente realizará esfuerzos razonables desde un punto de vista comercial a efectos de mantener sus Personas de Contacto, pudiendo no obstante cambiar las mismas en cualquier momento como consecuencia de cualquier variación de sus puestos o responsabilidades, cualesquiera traslados, ausencias o supuestos de cese o finalización de la relación laboral de dichas personas. El Cliente no podrá utilizar a ninguna Persona de Contacto como persona interpuesta que simplemente remitiera servicio a cualquier otro miembro del personal del Cliente.

Cuadro 6.2

Número de Suscripciones com Fines de Producción	Personas de Contacto (servicio de Soporte Platinum)
1 a 4	3
5 a 8	6
9 a 12	9
13 a 16	12
17 a 20	15
21 o más	18

#### 6.3 Plazos de Acuse de Recibo de la Incidencia

El Cliente podrá notificar cualesquiera Incidencias a Liferay a través de la información de contacto que figura a esta fecha en la dirección <https://www.liferay.com/group/customer/support/contact/world-wide-support>. Una vez que el Cliente hubiera contactado a Liferay respecto de la Incidencia en cuestión, Liferay acusará recibo de la misma en los plazos que se especifican a continuación, en función del Servicio de Soporte efectivamente contratado por el Cliente. Cualquier elemento, documentación o información que corrigiera o subsanara la Incidencia en cuestión será entregado o

#### Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

has been assigned to the Incident and has begun to work to resolve the Incident.

**Table 6.3**

Severity Level	Acknowledge Receipt Time
1	1 clock hour
2	2 Business Hours
3	1 Business Day

#### 6.4 Support Exclusions

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

- i. Software or Cloud-Based Service 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;
- ii. the Incident is caused by Customer's negligence, malicious intent, or hardware malfunction, or other causes beyond the reasonable control of Liferay;
- iii. the Incident is caused by Third-Party Software, unless the Third-Party Software causes the Software to not substantially conform to the Documentation;
- iv. 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; and/or
- v. Where Liferay has discontinued Services for the version of the Software in accordance with the EOSL Policy.

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

#### 6.5 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 or Cloud Service and not a third-party application or component. During the collaborative initial phase of reporting an Incident, Customer will reciprocate a reasonable level of time and resources in accordance with the severity of Incident. Customer acknowledges that Liferay's ability to perform certain Support 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

#### Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

comunicada a las Personas de Contacto del Cliente. A efectos del presente Apartado, se entenderá que Liferay ha acusado recibo de la comunicación de la Incidencia en cuestión en el momento en que Liferay hubiera asignado a una persona debidamente cualificada a la resolución de dicha Incidencia, y dicha persona hubiera comenzado a trabajar a efectos de dicha resolución.

**Cuadro 6.3**

Nivel de la Incidencia	Plazo de Acuse de Recibo de la Incidencia
1	1 hora
2	2 Horas Hábiles
3	1 Día Hábil

#### 6.4 Exclusiones del Servicio de Soporte

Liferay no vendrá obligada a prestar Servicio de Soporte alguno al Cliente en aquellos casos en que:

- i. el Software o el Servicio Cloud hubiera sido modificado, alterado o dañado por el Cliente, de manera intencionada o no, en cualquier forma, salvo que dicha modificación, alteración o daño hubiera resultado como consecuencia de lo dispuesto en la correspondiente Documentación o las instrucciones cursadas por o acordadas con Liferay;
- ii. la Incidencia fuera atribuible a la negligencia o dolo del Cliente, o a cualquier mal funcionamiento del equipo (hardware) del Cliente, o a cualquier otra causa más allá del control razonable de Liferay;
- iii. la Incidencia hubiera sido causada por cualquier Software de Tercero, salvo que como consecuencia de dicho Software de Tercero el Software no resultara sustancialmente conforme con la Documentación;
- iv. Liferay ya hubiera ofrecido a Cliente una solución a la Incidencia notificada a Liferay, y el Cliente no hubiera instalado dicha solución en un plazo de cuarenta y cinco (45) días desde la fecha en que la misma hubiera sido puesta a su disposición; y/o
- v. Liferay hubiera dejado de prestar sus Servicios respecto de la versión del Software en cuestión de conformidad con la Política EOSL.

No obstante lo anterior, Liferay podrá, sin que no obstante venga obligada a ello, prestar Servicios de Soporte al Cliente en los supuestos (i) a (v) anteriores.

#### 6.5 Condiciones para la Prestación del Servicio de Soporte

Con carácter previo a la notificación de la Incidencia a Liferay, el Cliente realizará esfuerzos razonables desde un punto de vista comercial a efectos de identificar la naturaleza de la Incidencia, con vistas a asegurarse de que la misma reside en el Software o en el Servicio Cloud y no en ninguna aplicación o componente de tercero. Durante la fase inicial de colaboración a efectos de la notificación de la Incidencia, el Cliente dedicará el tiempo y asignará recursos razonables de conformidad con la gravedad de la Incidencia. El Cliente reconoce que la capacidad de Liferay para prestar determinados Servicios de Soporte pudiera estar condicionada al acceso a, e integridad de, aquella información del Cliente que fuera razonablemente solicitada por Liferay. Dicha información podrá

## Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

type of hardware Customer is using, a description of the Incident for which Customer seeks Support, and any other additional software Customer is using.

### 7. External Offerings, Content, Linking

Certain External Offerings may be made available for use on or in connection with the Subscriptions. Each Customer is fully responsible for the choice of any External Offerings within a Customer Application. The availability of such External Offerings does not constitute any endorsement by Liferay of the External Offerings nor implies that the External Offerings will interoperate with any Subscriptions (including any Liferay Software as applicable) regardless of whether an item of External Offerings is designated as Liferay “certified” or similar. Liferay does not provide any warranty, does not necessarily support and has not necessarily confirmed the validity, functionality or screened the content of such External Offerings and any use is at Customer’s own risk. The terms and/or conditions that apply to Customer’s use of any External Offerings within a Customer Application are as solely agreed upon between Customer and the External Offerings’ providers, respectively, and do not apply to Liferay. Liferay and its licensors and vendors have no obligations and/or liability with respect to such third parties or the External Offerings. If a Customer chooses to use External Offerings within a Customer Application, Customer authorizes Liferay to grant the External Offerings access to Customer Content, Customer Application, and applicable Accounts, in each case to the extent necessary to provide the External Offerings or for interoperability with the External Offerings. External Offerings may be removed from or be made no longer available through Subscriptions at any time, for example but not limited to if a takedown is required by law or court order or due to inconsistent interoperability. Customer may furthermore encounter links to non-Liferay websites, services, content or other external sources while using Cloud Services, which should not be interpreted as endorsement by Liferay of such third party sites or the vendor, products, services or content linked. Liferay has not reviewed or is otherwise responsible for them and Liferay is not responsible for the content of any linked site or any link contained in a linked site. If Customer decides to access any third-party site, product or service linked through Cloud Services, Customer does so at Customer’s own risk and agrees that Liferay is not responsible or liable for any loss or expenses that may result due to Customer’s use of (or reliance on) the external site or content.

### 8. Customer Content, Feedback

#### 8.1. Liferay’s Rights in The Content

In order to provide Cloud-Based Services Customer, Customer gives Liferay, its Affiliates, subcontractors, and any third-party service providers on whose services Liferay may depend to provide the Cloud-Based Services a worldwide, royalty-free, perpetual, non-exclusive license to make, use, reproduce, prepare

## Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

incluir, por ejemplo, el tipo de equipo que utiliza el Cliente, una descripción de la Incidencia respecto de la cual el Cliente solicitara el Servicio de Soporte, así como una descripción de cualquier otro software adicional que estuviera utilizando el Cliente.

### 7. Ofertas de Terceros; Contenido; Enlaces

Liferay podrá comercializar Ofertas de Terceros, para su utilización en o en relación con las Suscripciones. Corresponde exclusivamente al Cliente seleccionar cualesquiera Ofertas de Terceros para su uso con la Aplicación de Cliente. La disponibilidad de dichas Ofertas de Terceros no supone aprobación alguna de las mismas por Liferay, ni garantía alguna de que dichas Ofertas de Terceros pueda interactuar con cualquiera de las Suscripciones (incluyendo, en su caso, garantía alguna de compatibilidad con cualquier Software de Liferay), incluso en aquellos casos en que dichas Ofertas de Terceros hubieran sido identificadas con la leyenda de producto, software o servicio o software “certificado” (certified) para Liferay o expresión similar. Liferay no ofrece garantía alguna, ni vendrá necesariamente obligado a prestar servicio alguno de soporte respecto de, ni ha confirmado o revisado necesariamente la validez o funcionalidad del contenido de dichas Ofertas de Terceros, cuyo uso se entenderá a riesgo y ventura del propio Cliente. Los términos y/o condiciones aplicables a la utilización por el Cliente de cualquier Ofertas de Terceros con cualquier Aplicación del Cliente serán los acordados exclusivamente entre el Cliente y el proveedor de dichas Ofertas de Terceros, respectivamente, sin que tales términos y condiciones sean de aplicación a Liferay. Ni Liferay ni sus licenciantes o proveedores vendrán obligados y/o serán responsables en forma alguna ante dicho tercero o por razón de dichas Ofertas de Terceros. Para el caso en que el Cliente optara por recurrir a Ofertas de Terceros dentro de la Aplicación del Cliente, el Cliente autoriza a Liferay a permitir a dichas Ofertas de Terceros acceso al Contenido del Cliente, a la Aplicación del Cliente, o a su Cuenta, en la medida en que dicho acceso fuera necesario para utilizar dichas Ofertas de Terceros o al objeto de garantizar la interoperabilidad del Contenido del Cliente o Cuenta con las Ofertas de Terceros. Liferay podrá retirar las Ofertas de Terceros o impedir su acceso a través de las Suscripciones en cualquier momento, por ejemplo y sin limitación alguna en aquellos casos en que la legislación o cualquier resolución judicial exigiera la retirada del mismo o debido a problemas de interoperabilidad. Asimismo el Cliente pudiera apreciar la existencia de enlaces a páginas web, servicios, contenido u otras fuentes externas ajenas a Liferay con ocasión de su uso de las Suscripciones. Dicha circunstancia no podrá ser interpretada como aprobación alguna por Liferay de dichos sitios o páginas de tercero ni del proveedor, productos, servicios o contenidos conectados, dado que Liferay no ha revisado los mismos ni es responsable en ninguna otra forma de los mismos. Liferay no será responsable del contenido existente en o accesible a través de ninguno de los sitios a los que dirigieran tales enlaces ni del contenido al que los enlaces de dicho sitio pudieran, a su vez, redirigir. Si el Cliente decidiera acceder a cualquier sitio, producto o servicio de un tercero a través de enlaces disponibles en los Servicios Cloud, podrá hacerlo bajo su propio riesgo y ventura, y a tales efectos el Cliente reconoce que Liferay no será responsable por ninguna pérdida o gasto que pudiera derivar del uso de dicho sitio externo o de la confianza que depositara el Cliente en el contenido disponible en dicho sitio externo.

### 8. Contenido del Cliente y Comentarios

#### 8.1. Derechos de Liferay sobre el Contenido del Cliente

A efectos de prestar al Cliente los Servicios Basados en Nube, el Cliente otorga a favor de Liferay, sus Afiliadas, subcontratistas y cualesquiera terceros proveedores de servicios externos de los que dependiera Liferay a efectos de prestar dichos Servicios Basados en Nube una licencia para todo el mundo,

## Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

derivative works from, distribute, import, perform and display Customer Content for the purpose of providing the Cloud-Based Services to Customer. Liferay does not expect to access Customer Content or provide it to third parties except (a) as required by applicable law or regulation (such as responding to an audit, agency action, a subpoena or warrant); (b) as may be necessary to deliver, enhance or support the Cloud-Based Services provided to Customer; (c) to prevent, detect or address fraud, security or technology issues; (d) to investigate potential breaches of Customer's agreements with Liferay or to establish Liferay's legal rights or defend against legal claims; or (e) to protect against harm to the property, rights, or safety of Liferay, its users or the public. Except as set forth in this section, Liferay obtains no rights in Customer Content under the Agreement. Customer represents and warrants to Liferay that Customer owns all rights in, or has received a valid license to use the Customer Content, with rights or license sufficient to enable any activities in connection with the Cloud Services. Customer must provide all required and appropriate warnings, information and disclosures as may be required due to the nature of the Customer Content.

### 8.2. Customer Responsibilities

#### 8.2.1

Customer is solely responsible for the Customer Content used with or made available through Customer's use of the Cloud Services, including but not limited to the Customer Content's compliance with applicable laws (including any applicable export laws or Data Protection Laws), the Customer Content's compliance with the Agreement, the right to use such Customer Content, and administering take down notices related to the Customer Content and Customer will remove immediately any Customer Content that does not meet these compliance requirements. Customer will not use the Cloud-Based Services to store, create, transmit, share, publish, modify or deploy Customer Content that is (i) violating laws, regulations or violates, misappropriates or infringes or is invasive of rights of any third parties; (ii) regulated under the International Traffic in Arms Regulations (ITAR); (iii) is malicious or contains technology that may damage, interfere with, or intercept any system, program or data, including viruses, worms, trojan horses, time bombs or other harmful or disruptive components; (iv) is threatening, abusive, harassing, defamatory, slanderous, libelous, derogatory, or violent; (v) is vulgar, obscene, bigoted, hateful, disparaging or that advocates racial or ethnic intolerance; or (vi) is profane, scandalous, pornographic, pedophilic, indecent, or otherwise objectionable; (vii) harm minors in any way; (viii) deceives or misleads the addressee about the origin of such messages or communicates any information which is grossly offensive or menacing in nature; or (ix) infringes any patent, trademark, copyright or other proprietary rights. Customer may be required upon a reasonable request by Liferay to provide Content or other information as may be reasonably necessary to ensure Customer's compliance with the Agreement. Customer will immediately respond to any notice that Customer receives claiming that Customer Content violates laws, this Agreement or a third party's rights, including, as applicable, notices under the applicable copyright laws, and take corrective action, which may include but is not limited to promptly removing any such Customer Content. Customer will maintain a policy to respond to any and all such requests that Customer may receive regarding Customer Content. Liferay however reserves the right to suspend or terminate Customer's use of or access to the Cloud-Based Services or Subscriptions immediately and without liability to a Customer if any Content breaks any applicable law, requires additional consent or permission a Customer has not

## Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

gratuita, de carácter perpetuo y no exclusiva para generar, utilizar, reproducir, crear obras derivadas a partir de, distribuir, importar, ejecutar, transformar y comunicar al público en cualquier medio (incluyendo la posibilidad de poner a disposición del público) el Contenido del Cliente a efectos de poder prestar los Servicios Baseados en Nube a este último. Liferay no tiene intención de acceder al Contenido del Cliente ni facilitar el mismo a terceros salvo (a) conforme así le fuera exigido por la legislación o normativa aplicable (por ejemplo, a efectos de responder a cualquier inspección u orden de cualquier autoridad), (b) conforme ello pudiera ser necesario al objeto de prestar, mejorar o facilitar cualquier forma de soporte a los Servicios Baseados en Nube que se prestan al Cliente; (c) al objeto de impedir, detectar o adoptar medidas correctoras ante cualquier forma de fraude o incidencias de seguridad o tecnológicas; (d) al objeto de investigar posibles incumplimientos de los contratos suscritos por el Cliente con Liferay, o al objeto de defender los derechos de Liferay incluyendo en el marco de cualquier procedimiento; o (e) a efectos de salvaguardar los activos, derechos o seguridad de Liferay, sus usuarios o del público en general. Salvo conforme se ha previsto en el presente apartado, Liferay no ostentará ningún otro derecho sobre el Contenido del Cliente en virtud del Contrato. El Cliente manifiesta y garantiza a Liferay que es titular de o ha recibido una licencia de uso sobre el Contenido del Cliente que en cada caso le faculta a autorizar cualquier actividad en relación con los Servicios Cloud. Corresponderá al Cliente establecer cualesquiera avisos, advertencias e información que en cada caso pudieran ser necesarios en función de la naturaleza del Contenido del Cliente.

### 8.2. Obligaciones del Cliente

#### 8.2.1.

El Cliente es el único responsable del Contenido del Cliente utilizado o puesto a disposición de sus usuarios a través de los Servicios Cloud, incluyendo sin limitación alguna del cumplimiento, por dicho Contenido del Cliente, de la legislación aplicable (incluyendo cualquier legislación aplicable en materia de exportaciones o la Normativa de Protección de Datos), así como del cumplimiento por dicho Contenido del Cliente del Contrato, el derecho a utilizar dicho Contenido del Cliente, y de la gestión y retirada de cualesquiera avisos relativos al Contenido del Cliente. El Cliente retirará inmediatamente cualquier Contenido del Cliente que no cumpliera estos requisitos. El Cliente no podrá utilizar los Servicios Baseados en Nube a efectos de almacenar, generar, transmitir, compartir, publicar, modificar o distribuir cualquier Contenido del Cliente (i) que infringiera la legislación o normativa aplicable o los derechos de un tercero, (ii) que estuviera sujeto a la normativa sobre tráfico internacional de armas (International Traffic in Arms Regulations - ITAR) de los Estados Unidos de América; (iii) de naturaleza maliciosa o que incorporara cualquier tecnología que pudiera dañar, interferir con o interceptar cualquier sistema, programa o datos, incluyendo virus, gusanos, troyanos, bombas de tiempo u otros elementos que causaran cualquier daño o perturbación; (iv) de naturaleza amenazante, abusiva, que supusiera cualquier forma de acoso, difamación, calumnia, de carácter despectivo, blasfemo o violento; (v) de carácter vulgar, obsceno, intolerante, denigrante, propio de un discurso de odio o que abogara por cualquier forma de intolerancia racial o étnica; o (vi) que fuera blasfemo, supusiera un escándalo, fuera de naturaleza pornográfica, pedófila, indecente o de cualquier otra forma impropia. El Cliente vendrá obligado, previa solicitud razonable al respecto de Liferay, a facilitar cualquier Contenido u otra información conforme ello pudiera ser razonablemente necesario a efectos de garantizar el cumplimiento por el Cliente del Contrato; (vii) que dañara a menores en modo alguno; (viii) que confundiera o pretendiera confundir al destinatario acerca del origen del mensaje o que comunicara información de naturaleza ofensiva o amenazante, o (ix) que infringiera cualesquiera patentes, marcas, derechos de autor u otros derechos de propiedad. El Cliente responderá inmediatamente a cualquier notificación que recibiera y en la que se alegara que el Contenido del Cliente infringe cualquier legislación aplicable, o bien las disposiciones del presente Contrato o los derechos de un tercero,

#### Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

obtained, or does not comply with the Agreement. Customer is responsible for ensuring that Customer Content is authorized for export, distribution and use under the Export Administration Regulations (EAR) and other export control laws and regulations that may be applicable based on Customer's use of the Cloud-Based Services.

##### 8.2.2.

Customer agrees to indemnify, defend and hold Liferay harmless from and against any costs, losses, liabilities, claims or expenses (including reasonable attorneys' fees) arising out of any allegation or claim to the extent is based on (i) Customer Content; (ii) the combination of Customer Content with other applications, content or processes; or (iii) any claim or allegation that Customer Content infringes or misappropriates the intellectual property rights of any third party.

##### 8.2.3

Customer is solely responsible for assessing if the backup functionalities that Liferay may provide as part of the Cloud-Based Services are sufficient for Customer's purposes and needs. Between Liferay and Customer, Customer is responsible for taking security precautions for backing up Customer Content and for any other measures that Customer deems necessary to ensure that Customer Content is not lost. Customer may lose any of the Customer Content for which Customer does not maintain a copy outside of the Cloud-Based Services. Liferay and/or any of its vendors are not responsible to Customer, Customer Users or any third party, if Content is lost or deleted.

#### 8.3. Feedback

Within the scope of this Appendix Customer may submit feedback, including comments, information, enhancement requests, recommendations, corrections, and ideas regarding the Subscriptions (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.

#### 6. Non-Compliance

#### Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

incluyendo cualquier notificación recibida en virtud de la normativa de derechos de autor aplicable, y adoptará cualquier medida correctiva que proceda incluyendo sin limitación alguna la retirada de dicho Contenido. El Cliente mantendrá como política en todo momento responder a cualquier comunicación de dicha naturaleza que pudiera recibir en relación con el Contenido del Cliente. Liferay se reserva no obstante el derecho a suspender o poner fin al uso de o acceso por el Cliente a los Servicios Basados en Nube o Suscripciones, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna frente al Cliente, si el Contenido incumpliera cualquier legislación aplicable, exigiera cualquier consentimiento o permiso adicional que el Cliente no hubiera obtenido, o no cumpliera las disposiciones del Contrato. Corresponderá al Cliente asegurarse de que cuenta con las autorizaciones pertinentes que permitieran la exportación, distribución y uso del Contenido del Cliente de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Administración de Exportaciones (Export Administration Regulations o EAR) de los Estados Unidos de América y cualquier otra normativa en materia de control de exportaciones que pudiera ser de aplicación en función de la utilización por el Cliente de los Servicios Basados en Nube.

##### 8.2.2.

El Cliente se compromete a indemnizar, defender y mantener indemne a Liferay por y frente a cualesquiera costes, pérdidas, responsabilidades, reclamaciones o gastos (incluyendo honorarios razonables de abogados) derivados de o resultantes de cualquier alegación o reclamación basada en (i) el Contenido del Cliente, (ii) cualquier combinación entre el Contenido y el Cliente y cualesquiera otras aplicaciones, contenidos o procedimientos, o (iii) cualquier alegación o reclamación en la que se denunciara que el Contenido del Cliente infringe los derechos de propiedad intelectual e industrial de un tercero.

##### 8.2.3.

Corresponderá exclusivamente al Cliente determinar si las funciones de copia de seguridad que pudiera ofrecer Liferay como parte de los Servicios Basados en Nube son adecuadas para los propósitos y necesidades del propio Cliente. A efectos de la relación entre Liferay y el Cliente, el Cliente es responsable de adoptar las medidas que procedan para realizar cualquier copia de seguridad del Contenido del Cliente, así como cualesquiera otras medidas que el Cliente entendiera necesarias para evitar la pérdida del Contenido del Cliente. El Cliente pudiera perder cualquier Contenido del Cliente del que el Cliente no mantuviera una copia de seguridad al margen de los Servicios Basados en Nube. Ni Liferay ni sus proveedores serán responsables frente al Cliente, frente a los Usuarios del Cliente o frente a tercero alguna en caso de pérdida o borrado del Contenido del Cliente.

#### 8.3. Comentarios (feedback)

En el marco del presente Apéndice, el Cliente podrá presentar cualesquiera comentarios (feedback), sugerencias, información, solicitudes de mejoras, recomendaciones e ideas sobre las Suscripciones (conjuntamente, los "**Comentarios**"). El Cliente reconoce y acepta que tales Comentarios no tienen la consideración de información confidencial del Cliente o tercero alguno, teniendo no obstante la consideración de Información Confidencial de Liferay. El Cliente otorga a favor de Liferay una licencia para todo el mundo, de carácter perpetuo e irrevocable, para utilizar cualesquiera Comentarios a cualesquiera efectos que procedan incluyendo sin limitación alguna al objeto de incorporar tales Comentarios como propios en los productos y servicios de Liferay, sin necesidad de dar cuenta o responder en ninguna otra forma al respecto frente al Cliente, incluyendo sin necesidad de atribuir tales Comentarios al Cliente o de abonar importe alguno al respecto al Cliente, etc., y corresponderán a Liferay cualesquiera productos y servicios que esta última pudiera crear sobre la base de, directa o indirectamente, los Comentarios del Cliente.

#### 9. Incumplimiento

## Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

Customer will immediately notify Liferay if Customer suspects someone has breached Customer's obligations with respect to Customer's use of the Subscriptions, or has obtained unauthorized access to Customer's Accounts, the Customer Content and/or Cloud-Based Services. If Liferay has reason to believe that Customer or Customer Users have breached the Agreement, subject to confidentiality obligations of the Agreement, Liferay or its designated agent may inspect Customer's use of the Subscriptions, including Customer's Accounts, Customer Content and records, to verify Customer's compliance with the Agreement. Customer will not interfere with Liferay's monitoring activities and will provide Customer Content or other information regarding Customer's Accounts and/or Customer Content as may be reasonably requested by Liferay to ensure that Customer's use of the Subscriptions complies with the Agreement.

### 10. Indemnification

#### 10.1. Obligations

If an unaffiliated third party initiates a legal action against Customer (such action, a "**Legal Action**") and that Legal Action includes an allegation that Liferay's provision of Liferay Cloud Infrastructure Services and any Software provided as part of the Subscriptions ("**Cloud Content**") directly infringes the third party's copyrights, trademarks or misappropriates the third party's trade secret rights ("**Third Party Rights**"; and, such allegation within a Legal Action, a "**Claim**") and Customer has complied with and remains in compliance with the terms of this Section 0, then, subject to the other terms in this Section 0, Liferay will (i) defend Customer against the Claim and (ii) pay costs, damages and/or legal fees that are included in a final judgment against Customer (without right of appeal) or in a settlement approved by Liferay that are attributable to Customer's use of the Cloud Content.

#### 10.2. Remedies

If an injunction against Customer's use of any Cloud Content is obtained pursuant to a Claim, Customer's use of Cloud Content is found by a court to infringe Third Party Rights or if Liferay believes that such a finding, injunction or a Claim is likely, then Liferay may, at its option and expense do one or more of the following: (i) obtain the rights necessary for Customer to continue using the Cloud Content consistent with the Agreement; (ii) replace the infringing portion of the Cloud Content with functionally equivalent components that are not infringing Third Party Rights; (iii) modify the Cloud Content so that it does not infringe Third Party Rights anymore ((i)-(iii) collectively referred to as "**IP Resolutions**"); or (iv) if none of the IP Resolutions is available on a basis that Liferay finds commercially feasible, then Liferay may terminate the Agreement and/or the applicable Order Form without further obligations to Customer under this Section 10.2 or any other liability for such termination, discontinue providing the Cloud Content to Customer, disable Customer's access to the affected Cloud Services and, if Customer then returns and discontinues use of all items of affected Cloud Content in Customer's possession that are the subject of the Claim, Customer will receive a *pro rata* refund based on the time remaining under the applicable Cloud Subscription as of the effective date of such termination. If Customer chooses not to return any or some of the affected Cloud Content upon termination by Liferay in accordance with this Section 10.2, Customer shall bear the sole risk of any costs, damages and/or attorney's fees arising from Customer's continued use of the Cloud Content following

## Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

El Cliente notificará inmediatamente a Liferay si sospechara que cualquier persona ha incumplido las obligaciones del Cliente relativas al uso por el Cliente de las Suscripciones, o bien que cualquier persona ha obtenido acceso no autorizado a la Cuenta del Cliente, al Contenido del Cliente y/o a los Servicios Basados en Nube. Si Liferay entendiera que el Cliente o los Usuarios del Cliente han incumplido el Contrato, con sujeción a las obligaciones de confidencialidad previstas en el mismo, Liferay o las personas señaladas por esta última podrán inspeccionar el uso por el Cliente de las Suscripciones, incluyendo la Cuenta del Cliente, el Contenido del Cliente y sus registros, a efectos de verificar el cumplimiento del Contrato por el Cliente. El Cliente no podrá interferir con las actividades de supervisión de Liferay, y entregará el Contenido del Cliente o cualquier otra información sobre la Cuenta del Cliente y/o el Contenido del Cliente conforme pudiera razonablemente solicitarle Liferay a efectos de verificar que el uso por el Cliente de las Suscripciones cumple las disposiciones del Contrato.

### 10. Obligación de indemnización

#### 10.1. Obligaciones

Si un tercero no vinculado instara un procedimiento contra el Cliente (en adelante, el "**Procedimiento**") en el que se alegara que la utilización por el Cliente de los Servicios de Infraestructura Cloud de Liferay (Liferay Cloud Infrastructure Services) junto con cualquier Software facilitado como parte de las Suscripciones (el "**Contenido Cloud**") infringe directamente los derechos de autor, patentes o marcas de dicho tercero, o constituye un supuesto de apropiación indebida de los derechos existentes sobre cualesquiera secretos comerciales de dicho tercero (en adelante, los "**Derechos de Tercero**", y cualquier reclamación al respecto realizada en el marco de dicho Procedimiento, una "**Reclamación**"), y siempre que el Cliente hubiera cumplido y cumpliera en ese momento los términos del presente Apartado 10, en tal caso y con sujeción a cualesquiera otros términos y condiciones del presente Apartado 10, Liferay (i) defenderá al Cliente frente a dicha Reclamación, y (ii) abonará cualesquiera costes, daños y honorarios legales que pudieran declararse en cualquier sentencia firme (frente a la cual no cupiera apelación) o que pudieran reconocerse en cualquier acuerdo o transacción extrajudicial aprobada por Liferay y que fueran atribuibles a la utilización por el Cliente del Contenido Cloud.

#### 10.2. Actuaciones Correctoras

Si, como consecuencia de cualquier Reclamación, se dictara cualquier medida cautelar prohibiendo el uso por el Cliente del Contenido Cloud, o si dicho uso fuera declarado por un tribunal competente ilícito por infringir cualesquiera Derechos de Tercero, o si Liferay entendiera probable que dicha declaración, medida cautelar o Reclamación fuera a ser dictada o instada, Liferay podrá, a su elección así como a su propia costa: (i) obtener los derechos necesarios a favor del Cliente que permitan a este último continuar usando el Contenido Cloud de forma acorde con lo dispuesto en el Contrato; (ii) sustituir aquella parte del Contenido Cloud por cualquier código o elemento que presentara una funcionalidad similar y no infringiera los Derechos de Tercero; o (iii) modificar el Contenido Cloud de forma tal que este último deje de infringir los Derechos de Tercero en cuestión (y, en adelante, las medidas previstas en los apartados (i) a (iii) anteriores serán referidas como las "**Actuaciones Correctoras**"); (iv) en el bien entendido que si ninguna de dichas Actuaciones Correctoras fuera aceptable para Liferay en términos comerciales, Liferay podrá resolver el Contrato y/o cancelar el correspondiente Pedido sin por ello incurrir en obligación alguna frente al Cliente en virtud del presente Apartado 10.2 ni ninguna otra responsabilidad derivada de dicha resolución, pudiendo asimismo Liferay dejar de facilitar dicho Contenido Cloud al Cliente y/o deshabilitar el acceso del Cliente a los Servicios Cloud afectados. En tal caso, y si el Cliente en tales supuestos devolviera y dejara de utilizar todos los elementos presentes en el Contenido Cloud que se encontraran en poder del Cliente y fueran objeto de la Reclamación, el Cliente recibirá, por referencia a la

#### Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

Customer's receipt of Liferay's termination notice, and shall indemnify and hold Liferay harmless from such costs, damages and/or attorney's fees.

##### 10.3. Conditions

As conditions precedent to Liferay's obligations to Customer under this Section 10, Customer must (i) be current in the payment of all applicable Subscription Fees prior to a Claim or threatened Claim; (ii) notify Liferay in writing of the Claim promptly, but in no event later than ten (10) days of receipt of the Claim; (iii) provide Liferay with the right to control and conduct the defense of the Legal Action (to the extent the Legal Action is related to the Claim) with counsel of its choice and to settle such Claim at its sole discretion; (iv) not assert or have asserted or have encouraged or assist any third party to assert, against Liferay or any of its Affiliates, customers or Business Partners, any claim that Liferay or a Liferay product infringes copyrights, patents or trademarks, or misappropriates trade secret rights; and (v) cooperate with Liferay in the defense of the Claim.

##### 10.4. Exclusions

Notwithstanding the foregoing, Liferay will have no obligations under Section 10 with regard to any Claim to the extent that it is based upon either (i) a modification of the Cloud Content not made by, or at the written direction of, Liferay; (ii) Liferay's compliance with any designs, specifications or instructions provided by Customer; (iii) use of the Cloud Content in combination with products, data or business methods not provided by Liferay, if the infringement or misappropriation would not have occurred without the combined use; (iv) facts or circumstances constituting a breach of the Agreement; (v) use of the Cloud Content without an IP Resolution for such Claim after Liferay has informed Customer of the availability of the IP Resolution for the Claim; (vi) any use of the Cloud Content by Customer other than for Customer's internal use; (vii) use by Customer after notice by Liferay to discontinue use of all or a portion of the Cloud Content to avoid infringement or misappropriation; (viii) a claim or lawsuit by Customer against a third party (or results from or arises out of such claim or lawsuit); or (ix) allegations associated with software, technology, products or other subject matter other than Cloud Content (including, but not limited to allegations associated with any legal action other than the Claim, including any allegations that remain after the Claim is resolved), and Customer assumes full responsibility for fees, costs and damages associated with defending, settling and/or paying any resulting judgment or settlement in connection with software, technology or products that are not Cloud Content.

#### Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

fecha de efectos de dicha resolución, un reembolso del importe abonado por el Cliente en un importe proporcional al tiempo de vigencia que restara a la correspondiente Suscripción Cloud. Si el Cliente optara por no devolver cualquier elemento del Contenido Cloud afectado en el momento de la resolución declarada por Liferay de conformidad con el presente Apartado 10.2, el Cliente será el único responsable de cualesquiera costes, daños y/u honorarios de abogados y procuradores que derivaran de la continuidad por el Cliente en el uso de dicho Contenido Cloud tras recibir la notificación de resolución remitida por Liferay, y en tal caso el Cliente indemnizará y mantendrá indemne a Liferay por y frente a tales costes, daños y/u honorarios.

##### 10.3. Condiciones

A modo de condición suspensiva de las obligaciones de Liferay frente al Cliente derivadas del presente Apartado 10, el Cliente (i) deberá mantenerse al corriente en el pago de cualesquiera Honorarios devengados con carácter anterior a la Reclamación o anuncio de la Reclamación; (ii) deberá notificar la Reclamación inmediatamente y por escrito a Liferay y, a más tardar, en un plazo máximo de diez (10) días desde la fecha en que recibiera dicha Reclamación; (iii) deberá reconocer a favor de Liferay el derecho a controlar y hacerse cargo de la defensa frente al Procedimiento (en la medida en que dicho Procedimiento viniera referido a la Reclamación), con la asistencia del letrado de su elección, pudiendo Liferay alcanzar cualquier acuerdo respecto de dicha Reclamación a su absoluta discreción; (iv) no podrá reclamar ni haber reclamado, o haber fomentado la reclamación de o colaborado a efectos de la presentación de cualquier reclamación por ningún tercero, frente a Liferay o frente a cualquiera de sus Afiliadas, clientes o Socios Comerciales, de ninguna reclamación en la que se alegara que Liferay o que cualquier producto de Liferay infringe cualesquiera derechos de autor, patentes o marcas, o constituye un supuesto de apropiación indebida de cualesquiera derechos existentes sobre cualesquiera secretos comerciales; y (v) vendrá obligado a colaborar con Liferay en la defensa frente a la Reclamación.

##### 10.4. Excepciones

Sin perjuicio de lo anterior, Liferay no vendrá obligada en forma alguna en los términos del Apartado 10 anterior respecto de ninguna Reclamación en la medida en que esta última estuviera basada en o trajera causa de (i) cualquier modificación del Contenido Cloud que no hubiera sido realizada por, o de conformidad con las instrucciones escritas de Liferay; (ii) el cumplimiento por parte de Liferay de cualesquiera especificaciones, instrucciones o diseños facilitados por el Cliente, (iii) la utilización del Contenido Cloud en combinación con cualesquiera productos, datos o procedimientos no facilitados por Liferay, en aquellos casos en que la infracción o apropiación indebida no hubiera tenido lugar en ausencia de dicha utilización combinada; (iv) cualesquiera hechos o circunstancias que constituyeran un incumplimiento del Contrato; (v) uso del Contenido de la Nube sin una Resolución IP para dicha Reclamación después de que Liferay haya informado al Cliente de la disponibilidad de la Resolución IP para la Reclamación; (vi) cualquier utilización por el Cliente del Contenido Cloud distinta de para su propio uso interno; (vii) la utilización del Contenido Cloud en cuestión por el Cliente una vez que Liferay hubiera requerido por escrito al mismo que pusiera fin a la utilización (total o parcial) de dicho Contenido Cloud, a efectos de evitar así la infracción o supuesto de apropiación indebida; (viii) cualquier reclamación o procedimiento judicial instado por el Cliente frente a un tercero (o que resultara o derivara de dicha reclamación o procedimiento); o (ix) cualquier reclamación referida a cualquier software, tecnología, producto u otro elemento distinto del Contenido Cloud (incluyendo, sin limitación alguna, cualquier reclamación respecto de cualquier procedimiento distinta de la propia Reclamación, incluyendo cualesquiera reclamaciones que continuaran activas tras la resolución de la Reclamación), asumiendo el Cliente plena responsabilidad por cualesquiera honorarios, costes y daños derivados de la defensa frente a, de la conformidad o transacción con, y/o del pago de cualesquiera importes declarados en



## Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

### 10.5. Sole Remedies

No express or implied warranties by Liferay or its Affiliates are created as a result of this Section 10. To the maximum extent permitted by law, this Section 10 states Customer's sole and exclusive remedies and Liferay's sole obligations for claims arising from or related to copyrights, patents, trademarks, trade secrets or any other intellectual property rights as relates directly to the Cloud Subscription Services and Cloud Content and supersedes any other Liferay obligation related to the subject matter of this Section 10 (including, but not limited to, indemnification, breach of warranty, and/or breach of contract under the Agreement). For the avoidance of doubt, the terms of this Section 10 shall apply in the place of, and Customer expressly waives any rights, and releases Liferay from any obligations, under the terms of any other warranties or terms relating to intellectual property rights or remedies, including without limitation indemnification terms or conditions that may be included in the Base Agreement. If there are any other applicable indemnity coverage or remedies available to Customer related to intellectual property infringement under the Base Agreement, Customer agrees that the total of all benefits payable under all such provisions will not exceed the total damages, costs, and expenses incurred by Customer, and that Liferay will pay only its proportional share of such total damages, costs, and expenses subject to the limitations of liability set forth in the Base Agreement. To avoid any doubt, nothing in this Section 10 derogates from the limitations and exclusions of liability under Section 7 of the Base Agreement.

### 11. Data Privacy and Security

**11.1.** Information as to whether, what and how Customer data may be processed through Cloud Services can be found at: <https://www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data>.

**11.2.** Customer agrees that for purposes of processing of Customer's Personal Data through the Cloud Services Liferay acts as data processor and is appointed and authorized to process such Personal Data on behalf of Customer in accordance with Customer's instructions and in accordance with the terms of the Agreement (including Liferay's confidentiality obligations set forth in the Base Agreement) and only to the extent required in order to provide the Cloud Services to Customer but for no further purposes. The Parties agree that Customer's instructions are properly documented in the Agreement. Processing of Personal Data for any other purposes requires a prior written agreement between the Parties.

**11.3.** Customer acknowledges that for purposes of delivering the Cloud Services Liferay engages the Affiliates and other subcontractors identified at [www.liferay.com/legal/cloud-services-data](https://www.liferay.com/legal/cloud-services-data) as sub-processors, and that such sub-processors are located in territories world-wide that may not have the same level of protection as the country of the origin of Personal Data. Customer authorizes Liferay to engage the aforementioned and additional sub-processors

## Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

cualquier resolución judicial resultante o acuerdo alcanzado en relación con cualquier software, tecnología o productos que no tuvieran la consideración de Contenido Cloud.

### 10.5. Carácter exclusivo de las acciones

Lo dispuesto en el presente Apartado 10 no conlleva el otorgamiento por parte de Liferay o de sus Afiliadas de garantía expresa o tácita alguna. Con la máxima extensión en que así lo permitiera la legislación aplicable, el presente Apartado 10 recoge las únicas acciones a favor del Cliente, y prevé las únicas obligaciones de Liferay, en el caso de reclamaciones derivadas de o relativas a cualesquiera derechos de autor, patentes, marcas y secretos comerciales o cualesquiera otros derechos de propiedad intelectual e industrial que traieran causa directamente de los Servicios Cloud de Suscripción y el Contenido Cloud, en sustitución de cualquier otra obligación de Liferay relativa al objeto del presente Apartado 10 (incluyendo, sin limitación alguna, a efectos de cualquier compromiso de indemnización, incumplimiento de garantía y/u otro incumplimiento del Contrato). A efectos de aclaración, lo dispuesto en el presente Apartado 10 se aplicará en sustitución de cualesquiera otras manifestaciones, garantías o términos y condiciones relativos a cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial o acciones en la materia, incluyendo sin limitación alguna en sustitución de cualesquiera términos o condiciones en materia de indemnización que pudieran haber sido incluidos en el Acuerdo Base, y el Cliente expresamente renuncia a cualesquiera derechos, y libera a Liferay de cualesquiera obligaciones, derivadas de los términos de dichas otras manifestaciones, garantías, términos o condiciones. Para el caso en que existiera cualquier otra acción de indemnización de daños y perjuicios a disposición del Cliente, o que el Cliente disfrutara del beneficio de cualquier otro compromiso u obligación de indemnización prevista en el Acuerdo Base en relación con cualquier infracción de cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial, el Cliente acuerda que la suma de cualesquiera importes recibidos en virtud de tales disposiciones no podrá exceder del total de los daños, costes y gastos incurridos por el Cliente, y reconoce y acepta que Liferay abonará únicamente su parte proporcional de dicho total, con sujeción a los límites de responsabilidad previstos en el Acuerdo Base. A efectos de aclaración, nada de lo dispuesto en el presente Apartado 10 podrá entenderse en perjuicio de ninguno de los límites y exclusiones de responsabilidad previstos en el Apartado 7 del Acuerdo Base.

### 11. Privacidad y Seguridad de los Datos

**11.1.** Puede encontrar información sobre sí, qué y cómo se pueden tratar los datos del Cliente a través de los Servicios Cloud en: <https://www.liferay.com/legal/cloud-services-data>.

**11.2.** El Cliente acepta que, a los efectos del tratamiento de los Datos Personales del Cliente a través de los Servicios Cloud, Liferay actúa como encargado del tratamiento y es designado y autorizado para tratar dichos Datos Personales en nombre del Cliente de acuerdo con las instrucciones del Cliente y de acuerdo con los términos del Contrato (incluidas las obligaciones de confidencialidad de Liferay establecidas en el Acuerdo Base) y solo en la medida requerida para proporcionar los Servicios Cloud al Cliente, y no para finalidades distintas. Las Partes acuerdan que las instrucciones del Cliente están debidamente documentadas en el Contrato. El tratamiento de Datos Personales para cualquier otra finalidad requiere un acuerdo previo por escrito entre las Partes.

**11.3.** El Cliente reconoce que, a los efectos de la prestación de los Servicios Cloud, Liferay encarga a sus Afiliadas y otros subcontratistas identificados en [www.liferay.com/legal/cloud-services-data](https://www.liferay.com/legal/cloud-services-data) como subencargados del tratamiento, y que dichos subencargados del tratamiento se encuentran en territorios de todo el mundo que pueden no tener el mismo nivel de protección que el país de origen de los Datos Personales. El Cliente autoriza a Liferay a

#### Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

("Sub-processors"), provided that: (i) Liferay imposes obligations on the Sub-processors with regard to processing of Personal Data that shall be not less strict than those agreed between Customer and Liferay in this Section; (ii) as between Liferay and Customer, Liferay remains responsible for processing of Personal Data by its Sub-processors and liable for any violations of Liferay's obligations under the Agreement; (iii) Liferay maintains at all times the current list of Sub-Processors available at: <https://www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data>; and (iv) Customer may object to an appointment of an additional Sub-processor by Liferay due to justified concerns regarding such Sub-processors' ability to comply with the data privacy and security obligations applicable to Liferay under the Agreement. Upon receipt of Customer's objection specifying the concerns, Liferay and Customer will enter into good faith negotiations to address Customer's concerns. If Parties should not be able to agree on measures to resolve Customer's concerns in due time, either party may terminate the Agreement without liability to the other party.

**11.4.** Throughout the term of the Agreement Liferay will maintain commercially reasonable and appropriate Technical and Organizational Measures ("TOM") to protect any Personal Data stored by Customer in the Cloud-Based Service. Liferay may at its sole discretion update its TOM at any time and without notice to Customer, provided, however, that any such updates shall not materially reduce the security and data protection standards set forth in the TOM applicable as of the Order Form Effective Date of the Order Form governing Customer's use of the applicable Cloud-Based Service.

**11.5.** Each party shall comply with its respective obligations under the Data Protection Laws. As the party in control of Personal Data, Customer is at all times responsible for assessing if the contractual assurances, TOM implemented and backup functionalities offered by Liferay are appropriate for the Personal Data Customer intends to upload to the Cloud-Based Services in accordance with the Data Protection Laws. Customer shall refrain from uploading to and/or, if required to assure compliance with the Data Protection Laws, remove, Personal Data from the Cloud-Based Services to the extent processing of such Personal Data through the Cloud-Based Service would constitute a violation of the Data Protection Laws applicable to such Personal Data. To the extent required under applicable laws, Customer will obtain any necessary consent from, provide any required notification and/or information to the data subjects, and reply to the requests of the data subjects exercising their rights under the Data Protection Laws with regard to the Personal Data Customer transfers, uploads or stores in the Cloud-Based Services. As between the parties, Customer is solely responsible for its own secure use of the Cloud-Based Services, including, without limitation, compliance with Customer's own security policies, its use and distribution of access credentials.

**11.6.** Either party shall inform the other party of any security incident resulting in unauthorized alteration, disclosure, destruction or loss of Customer's Personal Data stored in the Cloud-Based Services without undue delay ("Security Incident"). The Parties shall cooperate in good faith to investigate the reasons and consequences of the Security Incident and take reasonable steps to address the Security Incident and prevent future Security Incidents. Liferay may provide such notifications either via email notification to the email address associated with the applicable Designated Contacts and/or notification within the Cloud-Based Service.

#### Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

contratar a los subencargados del tratamiento antes mencionados y adicionales ("Subencargados"), siempre que: (i) Liferay imponga obligaciones a los Subencargados con respecto al tratamiento de Datos Personales que no serán menos estrictas que las acordadas entre el Cliente y Liferay en esta Sección; (ii) entre Liferay y el Cliente, Liferay sigue siendo responsable del procesamiento de los Datos Personales por parte de sus Subencargados y responsable de cualquier incumplimiento de las obligaciones de Liferay en virtud del Contrato; (iii) Liferay mantenga, en todo momento, la lista actual de Subencargados disponible en: <https://www.liferay.com/legal/cloud-services-data>; y (iv) el Cliente pueda oponerse al nombramiento de Subencargados adicionales por parte de Liferay debido a preocupaciones justificadas con respecto a la capacidad de dichos Subencargados para cumplir con las obligaciones de privacidad y seguridad de datos aplicables a Liferay en virtud del Contrato. Una vez recibida la objeción del Cliente especificando las inquietudes, Liferay y el Cliente entablarán negociaciones de buena fe para abordar las inquietudes del Cliente. Si las partes no pudieran acordar medidas para resolver las inquietudes del Cliente a su debido tiempo, cualquiera de las partes puede resolver el Contrato sin responsabilidad para la otra parte.

**11.4.** A lo largo de la vigencia del Contrato, Liferay mantendrá Medidas Técnicas y Organizativas ("TOM") comercialmente razonables y apropiadas para proteger cualquier Dato Personal almacenado por el Cliente en el Servicio Baseado en Nube. Liferay podrá, a su entera discreción, actualizar sus TOM en cualquier momento y sin previo aviso al Cliente, siempre que, sin embargo, dichas actualizaciones no reduzcan materialmente los estándares de seguridad y protección de datos establecidos en las TOM aplicables a partir de la Fecha de entrada en vigor del Formulario de Pedido aplicable que rige el uso del Servicio Baseado en Nube.

**11.5.** Cada parte cumplirá con sus respectivas obligaciones en virtud de las Leyes de Protección de Datos aplicables. Como parte en control de los Datos Personales, el Cliente es responsable en todo momento de evaluar si las garantías contractuales, las funcionalidades de las TOM implementadas y las funcionalidades de respaldo (backup functionalities) ofrecidas por Liferay son apropiadas para los Datos Personales que el Cliente pretende subir o cargar en los Servicios Baseados en Nube de acuerdo con las Leyes de Protección de Datos. El Cliente se abstendrá de cargar y/o, si es necesario para garantizar el cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos, eliminar, Datos Personales de los Servicios Baseados en Nube en la medida en que el tratamiento de dichos Datos Personales a través del Servicio Baseado en Nube constituya un incumplimiento de las Leyes de Protección de Datos aplicables a dichos Datos Personales. En la medida en que lo exijan las leyes aplicables, el Cliente obtendrá cualquier consentimiento necesario, proporcionará cualquier notificación y/o información requerida a los interesados, y responderá a las solicitudes de los interesados que ejerzan sus derechos en virtud de las Leyes de Protección de Datos con respecto a los Datos Personales que el Cliente transfiera, cargue o almacene en los Servicios Baseados en Nube. Entre las partes, el Cliente es el único responsable del propio uso seguro de los Servicios Baseados en Nube, incluido, entre otros, el cumplimiento de sus propias políticas de seguridad, así como el uso y distribución de credenciales de acceso.

**11.6.** Cualquiera de las partes informará a la otra parte de cualquier incidente de seguridad que resulte en una alteración, divulgación, destrucción o pérdida no autorizadas de los Datos personales del Cliente almacenados en los Servicios Baseados en Nube sin demora indebida ("Incidente de seguridad"). Las Partes cooperarán de buena fe para investigar las razones y consecuencias del Incidente de Seguridad y tomar medidas razonables para abordar el Incidente de Seguridad y prevenir futuros incidentes. Liferay puede realizar dichas notificaciones a través de la dirección de correo electrónico asociada con las Persona de Contacto y/o notificación a través del Servicio Baseado en Nube.

#### Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

**11.7.** Upon Customer's written request to be made no later than fourteen (14) days upon expiration of Customer's Subscription, Liferay will provide Customer with limited access to the Cloud-Based Services for up to a fourteen (14) day period starting from the date of receipt of Customer's request, solely for purpose of retrieval of Customer's Content, which includes Customer's Personal Data stored in the Cloud-Based Services. Liferay shall have no obligation to maintain and will irretrievably remove the Content upon expiration of a thirty (30) day period after expiration of Customer's Subscription that provides for access to the Cloud-Based Services.

**11.8.** Where Customer is established in the EEA, Switzerland, UK, Central or South America, or Mexico, and unless otherwise agreed between the parties in the applicable Order Form, the terms of the Data Processing Addendum available at [www.liferay.com/legal](http://www.liferay.com/legal) as of Order Form Effective Date ("DPA") apply to the processing of Customer's Personal Data by Liferay and are incorporated in the Agreement and Customer's execution of the applicable Order Form governing the use of Cloud-Based Services by the Customer shall be deemed as its execution of the DPA.

**11.9.** Where the Customer is not established in any of the territories mentioned in the previous sentence, Customer may enter into the DPA with Liferay, by adding a reference to the DPA to the Order Form applicable to the relevant Cloud-Based Services, in which case the DPA will apply to the processing of Customer's Personal Data by Liferay and will be considered incorporated in the Agreement and Customer's execution of the applicable Order Form governing the use of Cloud-Based Services by the Customer will be deemed as its execution of the DPA.

**11.10.** In any event of inconsistencies between the terms of the DPA and this Section 11, the terms of DPA shall prevail in relation to the Customer's Personal Data.

**11.11.** For clarification, either party understands and agrees that processing of the business contact data of the employees or third parties involved in the initiation or maintenance of the Agreement, performance or use of Subscription Benefits of the Agreement on behalf of the other party does not constitute data processing on behalf of that other party. Liferay processes such business contact data only for purposes of the initiation and maintenance of the Agreement, performance or using Subscription Benefits of the Agreement but for no other purpose in accordance with its privacy statement at: [www.liferay.com/privacy-policy](http://www.liferay.com/privacy-policy).

#### 12. Monitoring of Customer's Use of the Service

Liferay may use solutions or technologies that monitor Customer's usage statistics while using the Cloud-Based Services. Liferay will use such usage statistics related to Customer's use of the Cloud Service in accordance with the Privacy Policy posted at <https://www.liferay.com/privacy-policy> only to improve Liferay offerings, to assist a Customer in its use of the Liferay offerings and to monitor Customer's compliance with the use restrictions applicable to the Cloud-Based Service as set forth in this Appendix. Liferay may collect and use, for any purpose, aggregated anonymous usage data about Customer's use of the Cloud-Based Services.

#### Apéndice 4: Suscripciones Liferay PaaS

**11.7.** Tras la solicitud por escrito del Cliente que deberá realizarse no más tarde catorce (14) días después de la terminación del Período de Suscripción aplicable, Liferay proporcionará al Cliente acceso ilimitado a los Servicios Basados en Nube por un período de hasta catorce (14) días naturales a partir de la fecha de recepción de la solicitud del Cliente, únicamente con el propósito de recuperar el Contenido del Cliente, que incluye los Datos Personales del Cliente almacenados en los Servicios Basados en Nube. Liferay no tendrá ninguna obligación de mantener y eliminará irremediamente el Contenido al vencimiento del período de treinta (30) días naturales después de la expiración de la Suscripción del Cliente que proporciona acceso a los Servicios Basados en Nube.

**11.8.** Cuando el Cliente esté establecido en el EEE, Suiza o el Reino Unido y a menos que se acuerde lo contrario entre las partes en el Formulario de Pedido aplicable, los términos del Anexo de Tratamiento de Datos disponible en [www.liferay.com/legal](http://www.liferay.com/legal) a fecha de entrada en vigor del Formulario de Pedido ("DPA") se aplican al tratamiento de los Datos Personales del Cliente por parte de Liferay y se incorporan al Contrato y se considerará que la ejecución por parte del Cliente del Formulario de Pedido aplicable que rige el uso de los Servicios Basados en Nube por parte del Cliente, como su ejecución y formalización del DPA.

**11.9.** Cuando el Cliente no esté establecido en ninguno de los territorios mencionados en la frase anterior, el Cliente podrá celebrar el DPA con Liferay, añadiendo una referencia al DPA al Formulario de Pedido aplicable a los Servicios Basados en Nube pertinentes, en cuyo caso el DPA se aplicará al tratamiento de los Datos Personales del Cliente por parte de Liferay y se considerará incorporado en el Contrato y en la ejecución por parte del Cliente del Formulario de Pedido aplicable que rige el uso de los Servicios Basados en Nube por parte del Cliente se considerará como ejecución y formalización del DPA.

**11.10.** En caso de inconsistencias entre los términos del DPA y esta Sección 11, los términos del DPA prevalecerán en relación con los Datos Personales del Cliente.

**11.11.** Para aclarar, cualquiera de las partes entiende y acepta que el tratamiento de los datos de contacto comercial de los empleados o terceros involucrados en el inicio o mantenimiento del Contrato no constituye un tratamiento de datos en nombre de esa otra parte. Liferay trata dichos datos de contacto comercial solo para los fines de iniciación y mantenimiento del Contrato, el cumplimiento o el uso de los Beneficios de Suscripción del Contrato, y para ningún otro propósito distinto, de acuerdo con su declaración de privacidad en: [www.liferay.com/privacy-policy](http://www.liferay.com/privacy-policy).

#### 12. Seguimiento del uso del Servicio por parte del Cliente

Liferay podrá utilizar soluciones o tecnologías que supervisan las estadísticas de uso de los Servicios Basados en Nube por parte del Cliente. Liferay únicamente utilizará tales estadísticas de uso con sujeción a la Política de Privacidad de Liferay disponible en: <https://www.liferay.com/es/privacy-policy>, y en tal caso exclusivamente a efectos de mejorar los servicios ofrecidos por Liferay, ayudar al Cliente a utilizar los servicios de Liferay y supervisar el cumplimiento por el Cliente de las restricciones de uso aplicables al Servicio Basados en Nube conforme hubieran sido previstas en el Apéndice correspondiente. Liferay podrá recopilar y utilizar, a cualesquiera efectos que procedan, datos anónimos y agregados de uso en relación con el uso por el Cliente de los Servicios Basados en Nube.

**13. Migrating Customer Application off of the Liferay Cloud Infrastructure**

Customer may, at any time during the Subscription Term, migrate its Customer Application off of the Liferay Cloud Infrastructure to another hosting environment (e.g., on-premises, third party cloud, etc.). In the event of such a migration, Customer will be required to migrate all Units (including applicable Software) utilized for purposes of the concerned Customer Application off of the Liferay Cloud Infrastructure. For clarification, for a specific Customer Application, Customer may not use some Instances of Liferay Software within the Liferay Cloud Infrastructure and other Instances in another hosting environment. Liferay will provide Customer an activation key for each migrated Instance of the Software for the corresponding Designated Purpose (Production, Non-Production or Back Up) for which a Subscription is active. Customer's use of the Software outside of Liferay Cloud Infrastructure, including any Updates provided to Customer as part of Maintenance during the Subscription Term and installed by Customer outside of Liferay Cloud Infrastructure, provided within the migration process, is exclusively governed by the terms of the applicable EULA for the Software.

**13. Migración de Aplicaciones de Cliente fuera de la Infraestructura Cloud de Liferay**

El Cliente podrá, en cualquier momento durante el Periodo de Suscripción, migrar su Aplicación de Cliente fuera de la Infraestructura Cloud de Liferay a otro entorno de alojamiento (por ejemplo, local, en la nube de terceros, etc.). En caso de que se produzca dicha migración, el Cliente deberá migrar todas las Unidades (incluido el Software aplicable) utilizadas para los fines de la Aplicación de Cliente en cuestión fuera de la Infraestructura Cloud de Liferay. A efectos aclaratorios, para una Aplicación de Cliente específica, el Cliente no podrá utilizar algunas Instancias de Software de Liferay dentro de la Infraestructura Cloud de Liferay y otras Instancias en otro entorno de alojamiento. Liferay proporcionará al Cliente una clave de activación para cada Instancia migrada del Software para el Fin Específico correspondiente (Producción, No Producción o Back Up) para el que esté activa una Suscripción. El uso por parte del Cliente del Software fuera de Infraestructura Cloud de Liferay, incluida cualquier actualización proporcionada al Cliente como parte del Mantenimiento durante el Periodo de Suscripción e instalada por el Cliente fuera de la Infraestructura Cloud de Liferay, proporcionada dentro del proceso de migración, se rige exclusivamente por los términos del EULA aplicable al Software.

**1. Subscription Offerings and Add-Ons**

The Subscriptions offered by Liferay pursuant to this Appendix are identified and described in Table 4.A-1.1 below. And, the add-ons and supplemental offerings to such Subscriptions are identified and described in Table 4.A-1.2, below.

**1. Ofertas de Suscripciones y Adicionales**

Las Suscripciones ofrecidas por Liferay de conformidad con el presente Apéndice se identifican y describen en el Cuadro 4.A-1.1 siguiente. Las suscripciones suplementarias y Add-on en el Cuadro 4.A-1.2, a continuación.

**Table 4.A-1.1**

Name	Unit	Licensed Software	Cloud-Based Services	Customer Portal Access	Maintenance	Support	Legal Assurance
Liferay PaaS	Instance	Liferay DXP	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Liferay Enterprise Search for PaaS	Instance	Liferay Enterprise Search	Yes	Yes	Yes	Yes	No
Liferay DXP Connectors	Instance	Connectors, as applicable	Yes	No	Yes	Yes	Yes

**Cuadro 4.A – 1.1**

Nombre	Unidad	Software Licenciado	Servicio en la Nube	Acceso al Portal del Cliente	Mantenimiento	Soporte	Garantía Legal
Liferay PaaS	Instancia	Liferay DXP	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Liferay Enterprise Search para Liferay PaaS	Instancia	Liferay Enterprise Search	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Liferay DXP Connectors	Instancia	Connectors, según proceda	Sí	No	Sí	Sí	Sí

**Table 4.A-1.2**

Add-On and Supplemental Subscriptions <sup>†</sup>		
Name	Unit	Description
Liferay Analytics Cloud	Plan	Adds access to Liferay Analytics Cloud to Customer's Liferay Experience Cloud SM project. The applicable Plans for Liferay Analytics Cloud are further described in Section 3, below.
Extra Storage	Gigabytes	Adds storage capacity that supplements the existing storage provided as part of Liferay Cloud Infrastructure.
Private Cluster Add-On	Customer Application	When this Add-On is included, the infrastructure resources provided as part of the Liferay Cloud Infrastructure of applicable Subscriptions are exclusive only to Customer and not shared with any other Liferay customer. The scope of this Add-On includes all Instances of applicable Subscriptions used by Customer for a Customer Application.
Custom App Add-On	Container	Each Custom App Add-On Subscription provides Customer with additional computing power and memory, in the amounts specified on an Order Form, respectively, to run a Container on the Liferay Cloud Infrastructure. Custom App Add-On Subscriptions expressly exclude Support, Maintenance and Legal Assurance. As used herein, "Container" means an executable package of non-Liferay software, services or applications that can be deployed or executed on Liferay Cloud Infrastructure.

<b>Additional Designated Contact</b>	Designated Contact	Adds additional Designated Contact to Customer's account.
<b>Named Individuals Add-On</b>	Named Individual	Increases the allotment of Named Individuals for Customer's use of Liferay Analytics Cloud.
<b>Page Views Add-On</b>	Page View	Increases the allotment of Page Views for Customer's use of Liferay Analytics Cloud.

Add-On and Supplemental Subscriptions require the purchase of an applicable underlying Subscription.

Liferay PaaS Subscriptions are subject to Sizing, to be specified in an Order Form, which allows for a certain number of Cores or vCPUs and Memory accessible by each Instance, as described in the following table:

#### Cuadro 4.A - 1.2

<b>Suscripciones Suplementarias y Add-on<sup>†</sup></b>		
<b>Nombre</b>	<b>Unidad</b>	<b>Descripción</b>
<b>Liferay Analytics Cloud</b>	Plan	Añade acceso a Liferay Analytics Cloud al proyecto Liferay Experience Cloud SM del Cliente. Los Planes aplicables para Liferay Analytics Cloud se describen con más detalle en la Sección 3, a continuación.
<b>Almacenamiento Extra</b>	Gigabytes	Añade capacidad de almacenamiento que complementa el almacenamiento existente proporcionado como parte de la Infraestructura Cloud de Liferay.
<b>Private Cluster Add-On</b>	Aplicación del Cliente	Cuando se incluye este Add-on, los recursos de infraestructura proporcionados como parte de la Infraestructura Cloud de Liferay de las Suscripciones aplicables son exclusivos únicamente para el Cliente y no se comparten con ningún otro cliente de Liferay.  El alcance de este Add-on incluye todas las Instancias de las Suscripciones aplicables utilizadas por el Cliente para una Aplicación del Cliente.
<b>Custom App Add-On</b>	Contenedor	Cada Custom App Add-on proporciona al Cliente potencia informática y memoria adicionales, en las cantidades especificadas en un Formulario de Pedido, respectivamente, para ejecutar un Contenedor en la Infraestructura Cloud de Liferay.  Custom App Add-on excluye expresamente el Soporte, el Mantenimiento y la Garantía Legal.  A estos efectos, "Contenedor" hace referencia a un paquete ejecutable de software, servicios o aplicaciones ajenos a Liferay que puede desplegarse o ejecutarse en la Infraestructura Cloud de Liferay.
<b>Persona de Contacto Adicional</b>	Persona de Contato	Añade una persona de contacto adicional a la cuenta del Cliente.
<b>Persona Nombrada Add-on</b>	Persona Nombrada	Aumenta la asignación de Personas Nombradas para el uso de Liferay Analytics Cloud por parte del Cliente.
<b>Páginas Vistas Add-on</b>	Página Vista	Aumenta la asignación de Páginas Vistas para el uso de Liferay Analytics Cloud por parte del Cliente.

\* Las Suscripciones designadas como "Suplementarias" y "Add-on" requieren la adquisición de las Suscripciones subyacentes correspondientes.

Las suscripciones Liferay PaaS están sujetas a un dimensionamiento, que se especificará en el Pedido, que permite un determinado número de núcleos o vCPU y memoria accesibles por cada instancia, como se describe en cuadro siguiente:

Table 4.A-1.3

<b>Sizing</b>	<b>Number of Cores or vCPUs accessible by each Instance</b>	<b>Memory accessible by each Instance</b>
<b>S</b>	Up to eight (8)	16GB
<b>M</b>	Up to twelve (12)	32GB
<b>L</b>	Up to sixteen (16)	64GB

Cuadro 4.A-1.3

Volumen	Número de vCPUs accesible por cada Instancia	Memoria asignada a cada Instancia
<b>S</b>	Hasta ocho (8)	16 GB
<b>M</b>	Hasta doce (12)	32 GB
<b>L</b>	Hasta dieciséis (16)	64 GB

Each item of Liferay Software listed is subject to and governed by the EULA corresponding specified, below:

Liferay Software	EULA
Liferay DXP	<a href="http://www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_NA">www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_NA</a>
Liferay Enterprise Search	<a href="http://www.liferay.com/legal/enterprise-search-eula">www.liferay.com/legal/enterprise-search-eula</a>

Cada elemento del Software de Liferay está sujeto y regido por su EULA correspondiente especificado a continuación:

Liferay Software	EULA
Liferay DXP	<a href="http://www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_NA">www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_NA</a>
Liferay Enterprise Search	<a href="http://www.liferay.com/legal/enterprise-search-eula">www.liferay.com/legal/enterprise-search-eula</a>

## 2. Auto-Scaling

Liferay PaaS include a feature that allow Customer to deploy and use additional Instances of Liferay PaaS Subscriptions in excess of the number of Instances for which Customer maintains active Liferay PaaS Subscriptions (“Base PaaS Subscription”) on an on-demand basis (“Auto-Scaling”). Customer may enable Auto-Scaling subject to the terms and conditions of the Agreement by activating the capability through the Cloud-Based Services.

Pricing for each Instance of Liferay PaaS Subscription utilized through Auto-Scaling is based on the number of clock hours during which Customer utilizes each such Instance. For pricing purposes, total usage during a calendar quarter will be rounded up to the nearest full clock hour.

The price per Unit is defined by the Sizing of the additional Instance that Customer utilizes in accordance with Table 4.A-1.

Liferay will issue an invoice to Customer for Fees applicable to use of Auto-Scaling after each quarter in which Customer deploys, uses or executes Auto-Scaling Instances and Customer will pay such invoice(s) in accordance with the Agreement. Unless otherwise specified in the applicable Order Form or another written agreement, the price per Unit is set forth on the pricing page accessible through Customer Portal and may be updated by Liferay from time to time.

Liferay will record Auto-Scaling usage, starting from the start time and ending at the end time, for each connected Instance (“Instance Uptime”). Liferay may invoice Customer for the total Instance Uptime of all Instances utilized through Auto-Scaling not covered by a Base Liferay PaaS Subscription, rounded up to the nearest whole hour.

## 2. Auto-Escalado

La Suscripción Liferay PaaS incluye una función que permite al Cliente desplegar y utilizar Instancias de Suscripciones Liferay DXP adicionales al número de Instancias contratadas por el Cliente en virtud de una Suscripción Cloud al Servicio Liferay PaaS activa (la “Base de Suscripciones Liferay PaaS”) y bajo demanda (un supuesto de “Auto-Escalado”). El Cliente puede habilitar este Auto-Escalado con sujeción a los términos y condiciones del Contrato mediante la activación de la capacidad a través de los Servicios Baseados en Nube.

El precio por cada Instancia de Suscripciones Liferay PaaS utilizadas a través del Auto Escalado se basa en el número de horas durante las cuales el Cliente utilizara cada Instancia adicional. A efectos de cómputo, el uso total durante el trimestre natural se redondeará a la hora completa más cercana.

El precio por Unidad se define en función del Volumen de la Instancia adicional utilizada por el Cliente, de acuerdo con el Cuadro 4.A-1.

Liferay emitirá una factura al Cliente por los Honorarios aplicables al uso del Auto-Escalado a la finalización del trimestre durante el cual el Cliente hubiera desplegado, utilizado o ejecutado cualesquiera Instancias de dicho servicio, viniendo el Cliente obligado a abonar dicha factura o facturas de conformidad con el Contrato. Salvo disposición en otro sentido prevista en el Pedido aplicable u otro acuerdo al respecto adoptado por escrito, el precio por Unidad será el que figurase en la página de precios accesible a través del Portal del Cliente, pudiendo tales precios ser actualizados por Liferay en cualquier momento.

Liferay registrará la hora de inicio y la hora de finalización de la conexión de cada Instancia conectada (el “Tiempo de Conexión”). Liferay facturará al Cliente por el Tiempo de Conexión total de todas las Instancias utilizadas a través de Auto-Escalado que excedieran la Base de Suscripciones Liferay PaaS, redondeado el importe a la hora más cercana.

### 3. Liferay Analytics Cloud

#### 3.1. Plans

Each Plan for Liferay Analytics Cloud consists of a certain maximum number of Named Individuals and Page Views, respectively, for an applicable annual Subscription Term as set forth in Table 4.A.3, below.

### 3. Liferay Analytics Cloud

#### 3.1. Planes

Cada plano para o Liferay Analytics Cloud consiste em um número máximo de número de Indivíduos Nomeados e Visualizações de Página, para um Período de Subscrição anual aplicável conforme estabelecido na Tabela 4.A.3, abaixo.

Table 4.A-3

Plan	Named Individuals	Page Views
Basic	1,000	300,000
Business	10,000	5,000,000
Enterprise	100,000	60,000,000

Cuadro 4.A-3

Plan	Personas Nombradas	Páginas Vistas
Basic	1.000	300.000
Business	10.000	5.000.000
Enterprise	100.000	60.000.000

“Named Individual” means an individual tracked person with identifiable contact information accessing a Page.

“Page” means a webpage that is owned or operated by the Customer or by third party on Customer’s behalf with a single identification address (URL) upon which Customer utilizes the Services.

“Page View” means a single request for a full Page document.

The Basic Plan does not include Support. Named Individual Add-On and Page View Add-on are not available for the Basic Plan. In the event Customer’s usage exceed the limits stated for the Basic Plan, Customer shall be obligated to purchase either the Business or Enterprise Plan for Liferay Analytics Cloud.

Where applicable, Liferay may grant Customers the opportunity to use Liferay Analytics Cloud on a trial basis. Such trials shall consist of the Basic Plan and limited to ninety (90) days.

#### 3.2. Uptime and Service Credits

Liferay will use commercially reasonable efforts to maintain Monthly Availability for the Liferay Analytics Cloud at or above 99.95%, except for: (a) Unscheduled Maintenance resulting in planned downtime of which Customer has been given advance notice or Scheduled Maintenance (together “Planned Downtime”), or

“Persona Nombrada” se refiere a una persona física rastreada con información de contacto identificable que accede a una Página.

“Página” significa una página web propiedad del Cliente o gestionada por un tercero en su nombre con una única dirección de identificación (URL) en la que el Cliente utiliza los Servicios.

“Página Vista” hace referencia a una única solicitud de un documento de Página completo.

El Plan Básico no incluye Soporte. Las Personas Nombradas Add-on y Páginas Vistas Add-on no están disponibles para el Plan Básico. En caso de que el uso por parte del Cliente supere los límites establecidos para el Plan Básico, el Cliente estará obligado a adquirir el Plan Business o Enterprise de Liferay Analytics Cloud.

Cuando proceda, Liferay podrá conceder a los Clientes la oportunidad de utilizar Liferay Analytics Cloud con carácter de prueba. Dichas pruebas consistirán en el Plan Básico y estarán limitadas a noventa (90) días.

#### 3.2. Disponibilidad y Créditos de Servicio

Liferay realizará los esfuerzos razonables que procedan desde un punto de vista comercial a efectos de mantener la Disponibilidad Mensual de los Servicios de Liferay Analytics Cloud en o por encima del 99,95%, salvo en supuestos de (a)



(b) any unavailability caused by circumstances beyond Liferay's reasonable control, including without limitation, force major, acts of government, floods, fires, earthquakes, civil unrest, acts of terror, strikes or other labor problems (other than those involving Liferay employees), internet or web service provider failures or delays, or denial of service attacks (Exculpated Downtime).

Mantenimiento No Programado que derivara en cualquier tiempo de inactividad programado del que el Cliente hubiera sido informado por anticipado o supuestos de Mantenimiento Programado (conjuntamente, el "Tiempo de Inactividad Programado") o (b) cualquier falta de disponibilidad atribuible a circunstancias ajenas al control razonable de Liferay, incluyendo sin limitación alguna cualesquiera supuestos de fuerza mayor, actuaciones gubernamentales, inundaciones, incendios, terremotos, disturbios civiles, actos de terrorismo, huelgas u otros conflictos laborales (salvo aquellos que involucraran a empleados de Liferay), incumplimientos o demoras atribuibles a proveedores de servicios web o de Internet, o ataques de denegación de servicio (el "Tiempo de Inactividad No Computable").

As used in this Section:

- (a) "Monthly Availability" or "MA" is calculated using the following equation:  $MA = 100\% - ((DT/43800) * 100\%)$ ; and
- (b) "DT" or "Down Time" is defined as the total number of minutes of Complete Shutdown occurring in a calendar month that is not Scheduled Maintenance or Exculpated Downtime. For example, twenty-two (22) minutes of DT in a calendar month result in a Monthly Availability of 99.94%.

In the event that Monthly Availability of Liferay Analytics Cloud in a calendar month falls below 99.95%, Customer may request Service Credits. Such request must be submitted to Liferay in writing no later than five (5) working days from the end of the concerned calendar months. As used in this Section, "Service Credits" means an amount of credit granted by Liferay in connection with Liferay's failure to meet its Monthly Availability obligations under this Section. The amount of Service Credits shall be calculated by applying the percentage indicated in Table 4.A-4 to the pro rata portion of the Fees paid by Customer for the use of Liferay Analytics Cloud in the concerned calendar month.

A los efectos del presente Apéndice:

- (a) La "Disponibilidad Mensual" o "DM" se calcula de conformidad con la siguiente fórmula:  $DM = 100\% - ((TI/43800) * 100\%)$ , y
- (b) "TI" o "Tiempo de Inactividad" es el número total de minutos durante los cuales tuviera lugar un Cierre Total en cualquier mes natural y que no fuera atribuible -dicho Cierre Total- a un Supuesto de Mantenimiento o tuvieran la condición de Tiempo de Inactividad No Computable. Por ejemplo, un período de veintidós (22) minutos de TI en un determinado mes natural supone una Disponibilidad Mensual del 99,94%.

Si el porcentaje de Disponibilidad Mensual en cualquier mes natural fuera inferior al 99,95%, el Cliente podrá exigir un Crédito de Servicio a su favor. Dicha solicitud deberá ser presentada por escrito a Liferay en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la fecha en que hubiera finalizado el mes natural en cuestión. A los efectos del presente Apéndice, "Créditos de Servicio" significa un importe de crédito concedido por Liferay en relación con el incumplimiento por parte de Liferay de sus obligaciones de Disponibilidad Mensual conforme a este Apéndice. El importe de dicho crédito se calculará aplicando el porcentaje que figura en el siguiente cuadro a la parte proporcional de los Honorarios de Suscripción satisfechos por el Cliente por el uso de la Suscripción Cloud de Liferay contratada en el mes natural en cuestión.

**Table 4.A-4**

MA Percentage	Service Credit calculation percentage
99.80 to 99.94%	5%
99.50 to 99.79%	10%
Below 99.49%	25%

Service Credits owed by Liferay to Customer shall be credited to Customer's account with the concerned Cloud Subscription and applied to future or additional purchases of Liferay Cloud Subscriptions. In the event of a termination of all of Customer's Cloud Subscriptions by Customer due to Liferay's material breach of the Agreement, Liferay shall refund Customer the monetary amount (in the currency in which Fees were paid) equal to the Service Credits unused and remaining in Customer's account. In the event of a termination for any other reason, the Service Credits shall expire.

**Cuadro 4.A-4**

Porcentaje de DM	Porcentaje de Crédito de Servicio
Entre un 99.80% y un 99.94%	5%
Entre un 99.50% y un 99.79%	10%
Inferior a un 99.49%	25%

Los Créditos de Servicio que hubiera de reconocer Liferay a favor del Cliente se acreditarán a la cuenta del Cliente abierta respecto del Servicio Cloud en cuestión, y su importe se aplicará a cualesquiera compras futuras o adicionales de Suscripciones Cloud de Liferay. En el caso de que el Cliente cancelara todas sus Suscripciones Cloud

debido a cualquier incumplimiento de carácter material del Contrato por parte de Liferay, Liferay reembolsará al Cliente un importe (en la misma divisa en que el Cliente hubiera en su momento abonado los Honorarios de la Suscripción) igual a los Créditos de Servicio no utilizados existentes en la cuenta del Cliente. En el caso de que la cancelación tuviera lugar por cualquier otra causa, dichos Créditos de Servicio se perderán.

## SCHEDULE 4.B: LIFERAY CLOUD INFRASTRUCTURE SERVICES

Liferay Cloud Infrastructure Services (“**Infrastructure Services**”) is a “platform as a service” Subscription Benefit that enables deployment, management, use and hosting of Liferay Software on Liferay Cloud Infrastructure. For clarity and avoidance of doubt, Infrastructure Services are a Subscription Benefit, as described in Section 2.1 of the body of this Appendix, are included in certain Cloud Subscriptions as specified in an applicable Schedule and are not available for purchase on a standalone basis.

### 1. Definitions

“**Complete Shutdown**” means the production environment for the Customer Application is completely shut down due to an Incident.

“**Scheduled Maintenance**” is the Maintenance conducted at regular intervals and during the time windows specified at <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/360032562611-DXP-Cloud-Platform-Release-Schedule> (“Scheduled Maintenance Window”) which generally does not require the Infrastructure Services to be offline, but may lead to short periods of instability and downtime of up to one (1) clock hour.

“**Unscheduled Maintenance**” is Maintenance outside of the Scheduled Maintenance Window, required to resolve issues that are critical (e.g. security patches, fixes for Severity 1 Incidents) for the Liferay Cloud Infrastructure.

### 2. Scheduled and Unscheduled Maintenance

Liferay intends to periodically update, upgrade, backup, improve and/or discontinue certain functionality associated with the Infrastructure Services and Customer’s user experience. As a result, the Infrastructure Services may be substantially modified. Liferay reserves the right at any time to change and/or discontinue any or all of the Infrastructure Services (including the underlying platforms and application programming interfaces (“**APIs**”) and/or application binary interfaces (“**ABIs**”) which may inhibit Customer’s ability to use existing applications). Liferay will use reasonable efforts to provide advance notice of material changes to the Services on the applicable Infrastructure Services website.

If Liferay expects a downtime due to the Scheduled Maintenance, Liferay will notify Customer at least fourteen (14) days in advance. If Unscheduled Maintenance shall be required and Liferay expects any downtime due to the Unscheduled Maintenance, Liferay will notify Customer at least four (4) hours prior to the Unscheduled Maintenance. Any notifications of upcoming Maintenance will be provided via email to the Designated Contacts and include reason for the downtime, expected duration of the downtime and contact information.

Liferay will perform Unscheduled Maintenance to address Severity 1 issues. Liferay will address Severity 2 and Severity 3 issues through Scheduled Maintenance.

### 3. Availability and Service Credits

#### 3.1. Monthly Availability

## ANEXO 4.B: SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA CLOUD DE LIFERAY

Los Servicios de Infraestructura Cloud de Liferay (**Infrastructure Services** o los “**Servicios IC**”) constituyen un Beneficio de la Suscripción “platform as a service” que permite el despliegue, gestión, uso y alojamiento del Software de Liferay en la Infraestructura Cloud de Liferay. A efectos aclaratorios, los Servicios IC son un Beneficio de la Suscripción, según se describe en la Sección 2.1 del cuerpo del Apéndice, incluido en ciertas Suscripciones Cloud, según se especifica en el Anexo correspondiente, y no están disponibles para su adquisición de manera separada.

### 1. Definiciones

“**Cierre Total**” se refiere al supuesto en que el entorno de producción correspondiente a la Aplicación del Cliente en cuestión estuviera completamente cerrado o inoperativo debido a una Incidencia.

“**Mantenimiento Programado**” se refiere al Mantenimiento que tiene lugar a intervalos regulares durante las ventanas especificadas en <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/360032562611-DXP-Cloud-Platform-Release-Schedule> (“Ventana de Mantenimiento Programado”), y que en general no requiere la desconexión de los Servicios Cloud Infrastructure, aunque pudiera llevar a breves períodos de inestabilidad y caídas (downtime) de hasta un máximo de una (1) hora de duración.

“**Mantenimiento No Programado**” significa el Mantenimiento que tuviera lugar fuera de la Ventana de Mantenimiento Programado y que en cada caso pudiera ser necesario para resolver aquellos problemas que fueran críticos (e.g. parches de seguridad, soluciones para Incidencias de Nivel 1) para la Infraestructura Cloud de Liferay.

### 2. Mantenimiento Programado y No Programado

Liferay tiene intención de actualizar, realizar copias de seguridad, mejorar y/o poner fin a, en cada caso con carácter periódico, ciertas funciones asociadas a los Servicios de Infraestructura Cloud y que afectan a la experiencia de usuario del Cliente. Como consecuencia, los Servicios de Infraestructura Cloud pudieran verse modificados con carácter sustancial. Liferay se reserva el derecho en cada momento a modificar y/o poner fin a la prestación de cualquiera de los Servicios de Infraestructura Cloud-incluyendo en el caso de las plataformas subyacentes y de cualesquiera interfaces de programación de aplicaciones (“**APIs**”) y/o interfaces binarias de aplicación (“**ABIs**”)- lo que podría impedir al Cliente la utilización de las aplicaciones existentes. Liferay realizará los esfuerzos razonables que procedan a efectos de publicar por anticipado cualesquiera modificaciones de carácter material de los Servicios en la correspondiente página de los Servicios de Infraestructura Cloud.

En el supuesto de que Liferay prevea una caída como consecuencia de acciones de Mantenimiento Programado, Liferay notificará al Cliente con al menos catorce (14) días de antelación. Si fuera necesario cualquier Mantenimiento No Programado y Liferay previera caídas como consecuencia de dicho Mantenimiento No Programado, Liferay notificará dicha circunstancia al Cliente con al menos cuatro (4) horas de antelación al Mantenimiento No Programado en cuestión. Cualquier aviso de un próximo Mantenimiento será remitido por correo electrónico a las Personas de Contacto, e incluirá una referencia a las causas que hubieran de justificar cualquier downtime o tiempo de inactividad, la duración esperada del mismo e información de contacto.

Liferay llevará a cabo acciones de Mantenimiento No Programado para atender Incidencias de Nivel 1. Liferay tratará Incidencias de Nivel 2 y 3 mediante el Mantenimiento Programado.

### 3. Disponibilidad y Créditos de Servicios

#### 3.1. Disponibilidad Mensual

Liferay conducts continuous automatic and manual monitoring of the Infrastructure Services to proactively address any potential performance issues. Infrastructure Services provide for certain tools, which allow Customer to monitor its Customer Application.

Liferay will use commercially reasonable efforts to maintain Monthly Availability for the Infrastructure Services at or above 99,95%, except for: (a) Unscheduled Maintenance resulting in planned downtime of which Customer has been given advance notice or Scheduled Maintenance (together “**Planned Downtime**”); or (b) any unavailability caused by circumstances beyond Liferay’s reasonable control, including without limitation, force major, acts of government, floods, fires, earthquakes, civil unrest, acts of terror, strikes or other labor problems (other than those involving Liferay employees), internet or web service provider failures or delays, or denial of service attacks (“**Exculpated Downtime**”).

“Monthly Availability” or “**MA**” is calculated using the following equation:  $MA = 100\% - ((DT/43800) * 100\%)$ .

“**DT**” or “**Down Time**” is defined as the total number of minutes of Complete Shutdown occurring in a calendar month that is not Scheduled Maintenance or Exculpated Downtime. For example, twenty-two (22) minutes of DT in a calendar month result in a Monthly Availability of 99.94%.

Customer may view information about the average downtime for all Infrastructure Services’ assets and the applicable region(s), including historical data about downtimes, root cause and solution, through the applicable Infrastructure Services website.

### 3.2. Service Credits

In the event that Monthly Availability in a calendar month falls below 99.95%, Customer may request a service credit. Such request must be submitted to Liferay in writing no later than five (5) working days from the end of the concerned calendar month. The Service credit amount shall be calculated by applying the percentage indicated in the table below to pro rata portion of the Subscription Fees paid by Customer for the use of the applicable Cloud Subscription in the concerned calendar month:

**Table 4.B-3.2**

MA Percentage	Service Credit calculation percentage
99.80 to 99.94%	5%
99.50 to 99.79%	10%
Below 99.49%	25%

Service Credits owed by Liferay to Customer shall be credited to Customer’s account with the concerned Cloud Subscription and applied to future or additional purchases of Liferay Cloud Subscriptions. In the event of a termination of all of Customer’s Cloud Subscriptions by Customer due to Liferay’s material breach of the Agreement, Liferay shall refund Customer the

Liferay supervisa continuamente, tanto de forma automática como manual, el funcionamiento de los Servicios de Infraestructura Cloud a efectos de atender de forma proactiva a cualquier posible problema de rendimiento. Los Servicios de Infraestructura Cloud ofrecen asimismo ciertas herramientas que permiten al Cliente supervisar su propia Aplicación de Cliente.

Liferay realizará los esfuerzos razonables que procedan desde un punto de vista comercial a efectos de mantener la Disponibilidad Mensual de los Servicios de Infraestructura Cloud en o por encima del 99,95%, salvo en supuestos de (a) Mantenimiento No Programado que derivara en cualquier tiempo de inactividad programado del que el Cliente hubiera sido informado por anticipado o supuestos de Mantenimiento Programado (conjuntamente, el “**Tiempo de Inactividad Programado**”) o (b) cualquier falta de disponibilidad atribuible a circunstancias ajenas al control razonable de Liferay, incluyendo sin limitación alguna cualesquiera supuestos de fuerza mayor, actuaciones gubernamentales, inundaciones, incendios, terremotos, disturbios civiles, actos de terrorismo, huelgas u otros conflictos laborales (salvo aquellos que involucraran a empleados de Liferay), incumplimientos o demoras atribuibles a proveedores de servicios web o de Internet, o ataques de denegación de servicio (el “**Tiempo de Inactividad No Computable**”).

La “Disponibilidad Mensual” o “**DM**” se calcula de conformidad con la siguiente fórmula:  $DM = 100\% - ((DT/43800) * 100\%)$ .

“**TI**” o “**Tiempo de Inactividad**” el número total de minutos durante los cuales tuviera lugar un Cierre Total en cualquier mes natural y que no fuera atribuible - dicho Cierre Total- a un Supuesto de Mantenimiento o tuvieran la condición de Tiempo de Inactividad No Computable. Por ejemplo, un período de veintidós (22) minutos de TI en un determinado mes natural supone una Disponibilidad Mensual del 99,94%.

El Cliente podrá consultar la información relativa al tiempo medio de inactividad para cada uno de los Servicios de Infraestructura Cloud, por región, incluyendo datos históricos al respecto, junto con la causa correspondiente y la solución aplicada, a través de la página web de los Servicios de Infraestructura Cloud.

### 3.2. Créditos de Servicio

Si el porcentaje de Disponibilidad Mensual en cualquier mes natural fuera inferior al 99,95%, el Cliente podrá exigir un crédito de servicio a su favor. Dicha solicitud deberá ser presentada por escrito a Liferay en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la fecha en que hubiera finalizado el mes natural en cuestión. El importe de dicho crédito se calculará aplicando el porcentaje que figura en el siguiente cuadro a la parte proporcional de los Honorarios de Suscripción satisfechos por el Cliente por el uso de la Suscripción Cloud de Liferay contratada en el mes natural en cuestión:

**Cuadro 4.B-3.2**

Porcentaje de DM	Porcentaje de Crédito de Servicio
Entre un 99.80% y un 99.94%	5%
Entre un 99.50% y un 99.79%	10%
Inferior a un 99.49%	25%

Los Créditos de Servicio que hubiera de reconocer Liferay a favor del Cliente se acreditarán a la cuenta del Cliente abierta respecto del Servicio Cloud en cuestión, y su importe se aplicará a cualesquiera compras futuras o adicionales de Suscripciones Cloud de Liferay. En el caso de que el Cliente cancelara todas sus Suscripciones Cloud debido a cualquier incumplimiento de carácter material

monetary amount (in the currency in which Subscription Fees were paid) equal to the Service Credits unused and remaining in Customer's account. In the event of a termination for any other reason, the Service Credits shall expire.

del Contrato por parte de Liferay, Liferay reembolsará al Cliente un importe (en la misma divisa en que el Cliente hubiera en su momento abonado los Honorarios de la Suscripción) igual a los Créditos de Servicio no utilizados existentes en la cuenta del Cliente. En el caso de que la cancelación tuviera lugar por cualquier otra causa, dichos Créditos de Servicio se perderán.