SUPERSUBSIDIO

Contrato CPS 158 de 2025

Manual

Servicio de Soporte técnico

Mayo 02 de 2025

ARIA PSW SAS
CALLE 117 6A-60 601B
BOGOTA-COLOMBIA
PBX 601-6661700
www.ariapsw.com

Soporte Licenciamiento Liferay

El presente documento tiene como objetivo documentar los flujos de gestión sobre la herramienta Liferay para el cliente Supersubsidio, teniendo en cuenta los siguientes conceptos que reposan en el documento anexo “Liferay Self-Hosted Appendix 1” donde el proveedor determina los siguientes conceptos:

SOPORTE:

El soporte técnico del producto que Liferay provee al cliente en relación con las incidencias comunicadas por el cliente, dicho soporte se presta para cuestiones relativas al software.

INCIDENCIA: Hace referencia a cualquier problema técnico o individual y separado que no pudiera razonablemente ser objeto de mayor división, y así mismo que no fuera demasiado amplio en su alcance cuya gravedad será valorada con lo dispuesto en la cláusula 7 del anexo adjunto.

NIVELES DE SERVICIO:

El cliente se compromete a utilizar los servicios de soporte asociados al nivel de PLATINUM.

En el documento exclusivo “Liferay Self-Hosted Appendix 1”, numeral 7 se encuentran las condiciones de soporte de la licencia:

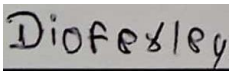
7. SOPORTE
7.1 Niveles de gravedad
7.2 Personas de contacto
7.3 Plazos de acuse de recibo de incidencias
7.4 Exclusiones del servicio
7.5 Condiciones para la prestación del servicio

GUIA PARA GESTIONAR UN CASO DE SOPORTE:



MATRIZ DE ESCALAMIENTO

MATRIZ ESCALAMIENTO						
NIVEL DE ESCALAMIENTO	NOMBRE	MEDIO	CORREO	TELÉFONO	NIVEL	Observaciones
Soporte LIFERAY	portal web	correo	https://help.liferay.com/hc/es		Nivel 1	Crear caso en el help center de liferay
Aripsw Soporte	David Gamboa	correo	Soporte_aria@ariapsw.com	3008970817	Nivel 2	Al momento de crear casos a Liferay se debe copiar a este correo con el fin de tener visibilidad de los casos
Aria Gerencia soporte	Susan Alzate	correo	salzate@ariapsw.com		Nivel 3	En eventos de incumplimiento de niveles de servicio



Dioferley Reyes Orjuela
Técnico Producto Liferay - Aria SPW
Fecha de Elaboración: 02/05/2025

APPENDIX 1: LIFERAY SELF-HOSTED SUBSCRIPTION SERVICES

This Appendix 1, which includes the documents incorporated by reference in this Appendix 1 (together, the "**Appendix**"), describes certain fee bearing subscription-based services bundles that Liferay offers ("**Subscriptions**"). 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 the Appendix referred to as "**Agreement**").

Note: For avoidance of doubt, this Appendix does not apply to Liferay's Cloud Services Subscriptions or Developer Subscriptions offerings, which are covered by separate Appendices, respectively.

1. Definitions

"Acceptable Use Policy" has the meaning set forth in Section 10 below.

"**Acknowledge Receipt Time**" means the time by which Liferay must respond to an Incident acknowledging receipt of the Incident as set forth in Section 7.3 below. Acknowledge Receipt Times are only supported in response to an Incident that is submitted to Liferay via telephone. Incidents submitted via the web shall have a one (1) Business Day Acknowledge Receipt Time.

"**Backup Purposes**" means using the Services (including 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.

"**Business Day**" means a standard business day based on Customer's "Support Region" and "Support Center" as set forth at www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours.

"**Business Hour**" means a clock hour during the standard business hours of a Business Day based on Customer's "Support Region" and "Support Center" as set forth at www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours.

"**Core**" means a computing component that reads or executes a process as (i) a physical processing core located in a central processing unit (CPU) or (ii) in the event Customer deploys Liferay Software in a virtualized infrastructure environment, including but not limited to virtual machines or containers, a vCPU (as defined below).

"**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.

APÉNDICE 1: SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN LIFERAY SELF-HOSTED

El presente Apéndice 1, incluyendo la documentación incorporada por referencia en el mismo (conjuntamente, el "**Apéndice**") describe ciertas suscripciones de servicios de pago que ofrece Liferay (las "**Suscripciones**"). Los Servicios que Liferay ofrece al Cliente como parte de dichas Suscripciones (los "**Servicios de Suscripción**") permiten al Cliente, según proceda en cada caso, disfrutar de uno o varios Beneficios de Suscripción conforme se describe con mayor detalle en la Cláusula 2 posterior. Los términos y expresiones con inicial mayúscula que se utilizan en el presente Apéndice sin no obstante haber sido definidos en el mismo tendrán el significado que en cada caso se les atribuye en el contrato del que el presente Apéndice formara parte (físicamente o por referencia), tal como el Contrato de Prestación de Servicios Empresariales Liferay (el "**Acuerdo Base**" y, conjuntamente con el Apéndice, "**Contrato**").

Nota: A efectos aclaratorios, este Apéndice no resulta aplicable a las Suscripciones de Servicios Liferay Cloud o a Suscripciones de Desarrollador, reguladas en apéndices distintos.

1. Definiciones

"**Política de Uso Aceptable**" tiene el significado establecido en la Cláusula 10 posterior.

"**Plazo de Acuse de Recibo**" significa el plazo en el que Liferay deba responder a la notificación de cualquier Incidencia, acusando recibo de la recepción de la misma de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 7.3 posterior. Dichos Plazos de Acuse de Recibo únicamente serán válidos en aquellos casos en que la Incidencia en cuestión fuera notificada a Liferay por vía telefónica. En el caso de aquellas Incidencias que fueran notificadas a través de la página web, el Plazo de Acuse de Recibo será de un (1) Día Hábil.

"**Fines de Backup**" hace referencia a la utilización de los Servicios (incluyendo la de cualquier Software) exclusivamente en un entorno secundario o de *backup* que (i) recibiera de forma periódica o regular copias de respaldo de datos de las Instancias utilizados 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 utilizado con Fines de Producción.

"**Día Hábil**" significa cualquier día hábil que tuviera dicha condición en la "Región de Soporte" y en el "Centro de Soporte" del Cliente, conforme a lo dispuesto en la dirección http://www.liferay.com/es/support/coverage-areas-and-hours.

"Hora Hábil" significa cualquier hora comprendida dentro del horario laboral de cualquier Día Hábil, que tuviera dicha condición en la "Región de Soporte" y en el "Centro de Soporte" del Cliente conforme se señala en la dirección http://www.liferay.com/es/support/coverage-areas-and-hours.

"Núcleo" significa el componente informático que lee o ejecuta un proceso como (i) núcleo físico de procesamiento ubicado en una CPU, o como (ii) en el caso de que el Cliente despliegue el Software de Liferay en un entorno de infraestructura virtualizada, incluyendo sin limitación máquinas virtuales o contenedores, un vCPU (conforme a la definición de este último elemento prevista posteriormente).

"**Aplicación del Cliente**" significa un programa con distinta base de código que customiza o extiende la funcionalidad del Software y lo conecta a una base de datos con un distinto esquema de base de datos.

Appendix 1: Liferay Self-Hosted Subscription Services

"**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 2.1 below.

"**Designated Contact**" means Customer's contact designated to communicate with Liferay for the provision of Support and/or any other Subscription Services.

"**Designated Purpose**" means the specific use case and purpose for which Customer utilizes the Subscription Services and Software, for example Development Purposes, Production Purposes or Backup Purposes.

"**Development Purposes**" means using the Subscription Services (including any Software) for the specific purpose of building software that runs with or on the Software.

"**Documentation**" means the documentation generally made available by Liferay in conjunction with Software and the Services at dev.liferay.com and for certain Software and Services at help.liferay.com.

"**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.

"**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.

"**Free Liferay Subscription Apps**" are those Liferay Subscription Apps that Liferay makes available free of charge (displayed as "Free" apps).

"**Incident**" means a single, discrete technical problem that cannot be reasonably subdivided, and also that is not overly broad in scope, the severity of which shall be determined in accordance with Section 7.1.

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

"**Legal Assurance**" means the Legal Assurance Program set forth in Section 8.

"**Liferay Subscription Apps**" means the applications in the Liferay Marketplace made available to subscribers in the "Liferay Subscription App" category.

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

"**Non-Production Purposes**" means using the Services (including 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.

Apéndice 1: Servicios de Suscripción Liferay Self-Hosted

"**Portal de Clientes**" significa un portal web mantenido por Liferay o por una Afiliada de Liferay que contiene varios recursos accesibles a los clientes de suscripciones Liferay, según se define con más detalle en la Cláusula 2.1.

"**Persona de Contacto**" significa la persona física de contacto en la organización del Cliente, señalada por el Cliente para comunicarse con Liferay a efectos de la prestación del Servicio de Soporte y/o de cualesquiera otros Servicios de Suscripción.

"**Fin Específico**" significa el supuesto de uso y fin específico para el que el Cliente utilizara los Servicios de Suscripción y el Software en cualquier Instancia, por ejemplo, Fines de Desarrollo, Fines de Producción o Fines de Backup.

"**Fines de Desarrollo**" significa la utilización de los Servicios de Suscripción (incluyendo cualquier Software) con el propósito específico de elaborar cualquier aplicación informática que se ejecute conjuntamente con o sobre el Software.

"Documentación" significa la documentación que ofrece con carácter general Liferay junto con el Software y los Servicios en la dirección https://dev.liferay.com/ y en relación con determinados componentes de Software y Servicios en help.liferay.com.

"**Política EOSL**" significa la política de fin de servicio (End of Service Life Policy) aplicable al Software concreto, identificada en www.liferay.com/products/end-of-service-life.

"**Software Derivado**" 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 (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.

"**Suscripción Liferay Free Apps**" son aquellas Suscripciones de aplicaciones Liferay que Liferay pone a disposición de sus Clientes gratis (se muestran como "Free Apps").

"**Incidencia**" significa cualquier problema técnico individual y separado 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 la Cláusula 7.1.

"**Instancia**" significa una copia del Software.

"**Garantía Legal**" significa el Programa de Garantía Legal (*Legal Assurance*) previsto en la Cláusula 8.

"**Aplicaciones Liferay de Suscripción**" significa las aplicaciones que están disponibles para suscriptores en la categoría de "Liferay Subscription App" de Liferay Marketplace.

"**Sujeto Identificado**" significa una persona concreta, rastreada e identificada con información de contacto, que accede a una Página.

"**Sin Fines de Producción**" se refiere a la utilización de los Servicios (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 utilizara el mismo con Fines de Desarrollo.

Appendix 1: Liferay Self-Hosted Subscription Services

"**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.

"**Plan**" means a certain allotment of Named Individuals and Page Views.

"**Production Purposes**" means using the 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 Subscription Services.

"**Sizing**" means the sizing of an Instance, which is determined by the number of Cores or vCPUs that will be accessible by each Instance.

"**Software**" or "**Liferay Software**" means the software and corresponding Documentation that Liferay makes available for download as part of Subscription Services. Software shall not include third-party software applications that are made available through the Liferay Marketplace located at www.liferay.com/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.

"**Support (Service) Level**" means the level of Support (e.g. Gold or Platinum) for a specified scope of Support as described in Section 7 below and specified in an Order Form.

"**Terms of Service**" has the meaning set forth in Section 10 below.

"**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).

"**Unit**" means the unit that is used to measure Customer's use of the Subscription Services as set forth in Section 6 or as 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, when and if they are made available.

Apéndice 1: Servicios de Suscripción Liferay Self-Hosted

"**Página**" significa una página web que pertenece a, o es operada por, el Cliente o por una tercera parte en nombre del Cliente, con una dirección de identificación única (URL) en relación con la cual el Cliente utiliza los Servicios.

"**Acceso a la Página**" significa una petición individual de acceso a la Página como conjunto.

"**Plan**" significa una asignación concreta de Sujetos Identificados y Accesos a la Página.

"**Con Fines de Producción**" hace referencia a la utilización de los Servicios (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, tal y como se definen en el Acuerdo Base y a los efectos del presente Apéndice, los Servicios de Suscripción.

"**Volumen**" significa el volumen de una copia, determinado mediante el número de Núcleos o vCPUs accesibles a través de cada Instancia.

"**Software**" o "**Software (de) Liferay**" significa el software y Documentación correspondiente que Liferay pone a disposición de sus clientes para su descarga como parte de los Servicios de Subscripción. El Software no incluye aquellas aplicaciones de software de terceros accesibles a través de la página de descargas *Liferay Marketplace* disponible en la dirección www.liferay.com/es/marketplace (las "**Aplicaciones de Tercero**"), ni el Software de Tercero ni cualesquiera proyectos de código abierto generalmente disponibles al público tales como cualquier edición comunitaria del Software bajo la marca Liferay y/o cualesquiera otros proyectos comunitarios.

"Beneficios de Suscripción" significa cualesquiera beneficios previstos en la Cláusula 2 posterior.

"**Plazo de Suscripción**" tiene el significado que se le atribuye a dicha expresión en la Cláusula 5 posterior.

"**Nivel de Soporte"** significa el nivel de Soporte (por ejemplo, Gold o Platinum) para cualquier ámbito específico de Soporte conforme se describe en la Cláusula 7 posterior y pudiera especificarse en un Pedido.

"Términos de Servicio" tiene el significado establecido en la Cláusula 10.

"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 http://www.liferay.com/third-party-software).

"**Unidad**" significa la unidad utilizada para medir el uso por el Cliente de los Servicios de Suscripción, conforme a lo dispuesto en la Cláusula 6 posterior, o bien aquello que acuerden las partes en un Pedido.

"**Actualizaciones**" significa cualesquiera correcciones de software, actualizaciones, mejoras, adiciones, subsanación de errores, modificaciones,

nuevas versiones y lanzamientos, en cada caso en el momento en el que, en su caso, fueran puestas a disposición del Cliente.

"**Users**" means any person, including Customer's and/or its Affiliates employees, contractors, advisors, or employees or contractors of a third party, including any IT service providers, used by the Customer, registered to access and use the Services on behalf of the Customer.

"**Usuarios**" significa cualquier persona, incluidos los empleados del Cliente o de sus Afiliadas, subcontratistas, asesores, o empleados o subcontratistas de terceras partes que presten servicios al Cliente, incluidos prestadores de servicios tecnológicos, registrados para acceder y utilizar los Servicios en nombre del Cliente.

"**Virtual CPU**" or "**vCPU**" means a virtual machine's or container'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.

"**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 aclaratorios, en el caso de procesamiento multi-hilo (*simultaneous multithreading* en inglés) en la misma CPU física, cada hilo (*thread*) tendrá la consideración de una vCPU.

"**Web Based Services**" means portals, websites, web pages, documents, discussion groups, blogs, applications and other interactive and cloud based services made accessible to the Customer by Liferay for Customer's use and consumption within the scope of certain Subscriptions, such as for example, but without limitation, Liferay's Customer Portal, Liferay's support application, or Liferay Analytics Cloud Services.

"**Servicios Basados en la Web**" significa portales, sitios web, páginas web, documentos, grupos de discusión, blogs, aplicaciones y otros servicios interactivos basados en la nube y facilitados al Cliente por Lifery para su uso y consumo dentro del alcance de ciertas Suscripciones, como por ejemplo (pero no limitado a) el Portal de Cliente de Liferay, la aplicación de soporte de Liferay, los Servicios Liferay Analytics Cloud.

2. Benefits of Subscription Services

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 1.A.

2. Beneficios que integran los Servicios de Suscripción

Cada Suscripción conlleva a favor del Cliente uno o varios de los Beneficios de Suscripción estandarizados descritos en los sub-apartados de esta Sección 2 (cada uno "**Beneficio de Suscripción**"). Los Beneficios de Suscripción específicos incluidos en cada Suscripción se identifican en el Anexo 1.A.

2.1. Access to the 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 certain other Web Based Services ("**Customer Portal Access**"). The applicable Software made available through Customer Portal for each Subscription is specified in the applicable Schedule identified in Table 6 below. The Software is governed by one or multiple End User License Agreement(s) ("**EULAs**") identified in Schedule 1.A.

2.1 Acceso al Portal de Clientes

"**Acceso al Portal de Clientes**" significa la prestación de acceso al Portal de Clientes de Liferay durante el Plazo de Suscripción. El Portal de Clientes de Liferay otorga acceso al Cliente a una base de conocimiento en expansión, a información de soporte, información sobre compatibilidad, listados de verificación, preguntas frecuentes, herramientas de parcheado, actualizaciones de seguridad, *newsletters*, así como acceso a versiones disponibles del Software Liferay durante sus respectivos ciclos de vida, según se establece en la Cláusula 8 posterior (y de cualquier Software de Tercero aplicable), para su descarga electrónica desde el Portal de Clientes de Liferay y, en su caso, acceso a otros Servicios Basados en la Web ("**Acceso al Portal de Clientes**"). Dicho Software puesto a disposición a través del Portal de Clientes de Liferay, para cada Suscripción, es el que se especifica en el correspondiente Anexo identificado en el Cuadro 6 de la Cláusula 6 posterior. El uso de dicho Software se regirá por uno o varios de los Contratos de Licencia a favor del Usuario Final (las licencias "**EULA**", según sus siglas en inglés) que se identifican en el Anexo 1.A.

2.2. 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 Updates to Web Based Services ("**Maintenance**").

2.2 Mantenimiento

"**Mantenimiento**" significa la provisión de Actualizaciones del Software Liferay que Liferay pondrá a disposición del Cliente para su descarga electrónica desde la página web de Liferay, así como Actualizaciones de los Servicios Basados en la Web.

2.3. Support

"**Support**" means technical product support provided by Liferay to Customer for submitted Incidents as further described in Section 7, 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 the Software, Web Based Services, or Third-Party Software provided with the Software to the extent such Third-Party Software causes the Software to not substantially conform to the Documentation as further described in Section 7 below ("**Support**").

2.3 Soporte

"**Soporte**" significa el soporte técnico de producto que Liferay provee al Cliente en relación con Incidencias comunicadas por el Cliente, de acuerdo con lo descrito en la Cláusula 7 posterior. El Soporte se presta para cuestiones relativas al Software, los Servicios Basados en la Web y a cualquier Software de Tercero que hubiera sido entregado con el Software, en la medida en que dicho Software de Tercero hiciera que el Software no resultara acorde con carácter sustancial con la Documentación conforme se describe con mayor detalle en la Cláusula 7 posterior. El Soporte podrá facilitarse a través de la web de Liferay

para el seguimiento de incidencias, que permite al Cliente informar al equipo de soporte de Liferay.

2.4. Legal Assurance

"**Legal Assurance**" means the set of intellectual property assurances Liferay provides to Customer as further described in Section 8, below.

2.4 Garantía Legal

"**Garantía Legal**" significa el conjunto de protecciones que Liferay ofrece al Cliente en relación con los derechos de propiedad intelectual, según se describe en la Cláusula 8 posterior.

3. Subscription Fees, Units

Liferay charges a Fee for the Subscription Services based on the total number of Units and certain other parameters such as the applicable Support Level. The Units and other applicable parameters for Subscription Services are described in this Appendix and identified in the applicable Order Form. While Customer has a Subscription entitling Customer to receive Subscription Services, Customer is required to purchase a quantity of Subscriptions equal to the total number of Units applicable to that Subscription (including variants or components of the Software or Subscription Services) that Customer deploys, installs, uses or executes. In addition, if Customer uses Subscription Services to support or maintain Liferay Software (or any part thereof) then Customer must purchase Subscriptions equal to the amount of Units applicable to that Liferay Software for which Customer uses Subscription Services. Within each unique Customer Application (i) Customer shall maintain all Subscriptions that include Support at the same Support Level for all Units (for clarity, Customer may not purchase Platinum Support Services Level for one Unit and Gold Support Services Level for any additional Units deployed within a Customer Application, independent of whether such Units are used for Production Purposes, Backup Purposes or for Non-Production Purposes); and, (ii) Customer is required to maintain at least one (1) Subscription for Production Purposes and one (1) Subscription for Non-Production Purposes. 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.

3. Honorarios correspondientes a los Servicios de Suscripción, Unidades

Liferay no cobra un precio por el uso del Software, sino que los Honorarios de Liferay se cobran por los Servicios de Suscripción, que se basan en el número total de Unidades y en ciertos parámetros tales como el Nivel de Soporte aplicable. Las Unidades y parámetros relevantes para los Servicios de Suscripción se describen en este Apéndice y se identifican en el Formulario de Pedido. Mientras el Cliente tenga una Suscripción que le faculte para recibir los Servicios de Suscripción, el Cliente deberá adquirir un número de Suscripciones igual al número total de Unidades –relacionadas con esa Suscripción (incluyendo variantes o componentes del Software o de los Servicios de Suscripción) que el Cliente despliegue, instale, use o ejecute. De forma adicional, si el Cliente utilizara los Servicios de Suscripción a efectos de soporte o mantenimiento del Software Liferay (o de cualquier elemento del mismo), el Cliente deberá adquirir un número de Suscripciones igual al número de Unidades relacionadas con dicho Software Liferay y para las que el Cliente pretendiera utilizar dichos Servicios de Suscripción. Respecto de cada única Aplicación del Cliente (i) el Cliente mantendrá cualesquiera Suscripciones que incorporaran el servicio de Soporte asociadas a un mismo Nivel de Soporte para dichas Unidades (a efectos de aclaración, el Cliente no podrá contratar un Servicio de Soporte Platinum para una Unidad y un Servicio de Soporte Gold para otras Unidades adicionales instaladas en la misma Aplicación del Cliente, con independencia de que tales Unidades fueran utilizadas para Fines de Producción, Fines de Backup o Sin Fines de Producción); y (ii) el Cliente vendrá obligado a mantener al menos una (1) Suscripción para Fines de Producción y una (1) Suscripción Sin Fines de Producción. 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.

3.1. Liferay is entitled to readjust the Fees every 12 months from the first due date payment, in the amount at least equivalent to the positive IGP-M/FGV variation (General Market Prices Index, published by the Getulio Vargas Foundation, in Brazil), assessed in the related period of time. Notwithstanding this provision, Liferay is entitled to readjust the Fees in a rate higher than the IGP-M/FGV variation assessed in the related period. Fees readjustment rates shall be fair and reasonable, in accordance with Brazilian law, and ultimately accepted by both Parties.

3.1. Liferay está autorizada a modificar los Honorarios cada 12 meses desde la primera fecha debida de pago, en una cantidad equivalente a la variación positiva del IGP-M/FGV (índice General de Precios de Mercado, publicado por la Fundación Getulio Vargas, en Brasil), en el período de tiempo correspondiente. Sin perjuicio de esta previsión, Liferay tiene derecho a ajustar los Honoraros en un porcentaje superior a la variación IGP-M/FGV durante el período de tiempo correspondiente. Los ajustes de los Honorarios deben ser justos y razonables, de acuerdo con la Ley brasileña, y en último término aceptados por las dos partes.

4. Use of Subscription Services

4. Uso de los Servicios de Suscripción

Appendix 1: Liferay Self-Hosted Subscription Services

4.1. Internal Use and Affiliates

The Agreement (including pricing Liferay has agreed to in an Order Form) is premised on Liferay's understanding that Customer will use the Subscription Services and Software only for Customer's internal use (which includes use by or on behalf of Customer's Affiliates and Affiliates shall not be considered a third party for the purposes of this Section, provided that Customer remains responsible for the Affiliates' compliance with terms of the Agreement and any Order Form). The foregoing sentence is not intended to limit Customer's internal use of the Subscription Services (including any Software) to operate a web site and/or to offer Customer's own software as a service, provided such web site or service (i) does not include a distribution of the Software or otherwise access to Subscription Services, in whole or in part and (ii) provides as the primary component of the web site or service a material value added application other than the Subscription Services. Distributing the Software or otherwise providing access to any portion of the Subscription Services to a third party or using any of the Subscription Services for the benefit of a third party (for example, using Subscription Services to provide hosting services, managed services, Internet service provider (ISP) services, or third party access to or use of the Subscription Services) 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).

4.2. Use by Contractors

The Subscription Services may be used under the terms of this Appendix by third parties acting on Customer's or its Affiliates' behalf, such as contractors, subcontractors or vendors, provided that (i) Customer remains responsible for all of Customer's obligations under the Agreement and for the activities and omissions of the third parties, (ii) Customer controls the access to the Software, if and when the Software is deployed within a third party data center and (iii) If applicable, Customer agrees to the terms stipulated in Section 11, below, before Customer migrates its Subscription Services off of Customer's premises or off of Instances within a third party data center that are under Customer's control into a Provider's Cloud (as defined in Section 11).

4.3. Support Levels

Customer agrees not to use Subscription Services with higher Support Service Levels (e.g. Platinum) to provide such higher Support Service Levels to Units with Subscriptions with lower Support Service Levels (e.g. Gold), unless Customer reports and pays for the higher Support Services Levels on such Units.

4.4. Transfer of Subscriptions

Customer may transfer Subscriptions designated as "Portable" in Schedule 1.A. from one Unit to another Unit with the same Subscription characteristics (such as from one on-premise Instance to another on-premise Instance) without the purchase of additional Subscriptions, provided that Customer does not increase the total quantity of Units and uses such Subscriptions for the same Designated Purpose, if applicable. (Please note: transfers of Subscription

Apéndice 1: Servicios de Suscripción Liferay Self-Hosted

4.1 Uso interno y Afiliadas

El Contrato, (incluyendo los precios acordados por Liferay en el correspondiente Pedido), asume que el Cliente utilizará los Servicios de Suscripción así como el Software exclusivamente para uso interno del propio Cliente (incluyendo el uso por o en beneficio de sus Afiliadas y las Afiliadas del Cliente no serán consideradas como una tercera parte a los efectos de esta Cláusula, siempre que el Cliente se haga responsable por el cumplimiento por parte de su Afiliada de los términos del Contrato y cualquier Pedido). La frase anterior no pretende limitar el uso interno por parte del Cliente de los Servicios de Suscripción (incluyendo el uso de ningún Software) a efectos de operar cualquier sitio web y/u ofrecer el propio software del Cliente como servicio, siempre que dicho sitio web o servicio (i) no incluya distribución alguna del Software ni de otra manera facilite el acceso a los Servicios de Suscripción, ni de parte alguna de los mismos y (ii) ofrezca, como componente principal del sitio web o de los servicios, una aplicación de valor añadido relevante más allá de los Servicios de Suscripción. La distribución del Software o la facilitación por otra vía del acceso a cualquier parte de los Servicios de Suscripción a un tercero, o la utilización de cualquiera de los Servicios de Suscripción en beneficio de un tercero (por ejemplo, el uso de los Servicios de Suscripción para prestar servicios de alojamiento, *managed services*, servicios de acceso a Internet (ISP), o el acceso o uso de los Servicios de Suscripción por terceras partes), constituye un incumplimiento de carácter material del Contrato, incluso en aquellos supuestos en los que cualesquiera licencias de código abierto aplicables a determinados paquetes de software pudieran otorgar al Cliente el derecho a distribuir dichos paquetes (sin que no obstante el presente Apéndice pretenda interferir con cualesquiera derechos que pudieran corresponder al Cliente en virtud de dichas licencias individuales).

4.2 Uso por parte de contratistas

Los Servicios de Suscripción podrán ser utilizados en los términos del presente Apéndice por cualesquiera terceros que actuaran en nombre del Cliente o de sus Afiliadas, tales como contratistas, subcontratistas o proveedores de servicios de *outsourcing*, siempre que el Cliente (i) continúe siendo responsable de las obligaciones a su cargo previstas en el Contrato, así como por cualesquiera acciones y omisiones del tercero en cuestión; (ii) controle el acceso al Software, en aquellos casos en los que el Software hubiera sido instalado en un centro de datos perteneciente a un tercero (cuyos sistema de control de acceso no exigiera un control físico sino que pudiera proceder en virtud del uso de las correspondientes disposiciones contractuales acordadas con el operador del centro de datos); y (iii) en su caso, preste su consentimiento a los términos y condiciones previstos en la Cláusula 11 (*Liferay Cloud Deployments*) antes de migrar sus Servicios de Suscripción desde las instalaciones del Cliente o de las Instancias alojados en un centro de datos de un tercero que se encontraran bajo el control del Cliente a la Nube del Proveedor (conforme se define esta expresión en la Cláusula 11).

4.3 Niveles de Soporte

El Cliente se compromete a no utilizar los Servicios de Suscripción que estuvieran asociados a servicios de Soporte de un nivel superior (por ejemplo, Platinum) a efectos de utilizar dicho nivel en beneficio de Unidades cuya Suscripción estuviera asociada a servicios de Soporte de un nivel inferior (por ejemplo, Gold), salvo previa notificación de dicha circunstancia a Liferay y abono del importe correspondiente a dicho nivel superior respecto de dichas Unidades.

4.4 Transferencia de Suscripciones

El Cliente podrá transferir sus Suscripciones designadas como "Transferibles en el Anexo 1.A ", contratadas respecto de o para una determinada Unidad a cualquier otra Unidad que gozara de las mismas características (por ejemplo, de cualquier Instancia sita en las propias instalaciones del Cliente a cualquier otra Instancia sita en las mismas instalaciones), sin necesidad de contratar Suscripciones adicionales, siempre que el Cliente no incrementara el número

Appendix 1: Liferay Self-Hosted Subscription Services

Services may require Customer to contact Liferay for underlying technical administration of the transfer to ensure continuity of Services.)

4.5. Unauthorized Use of Subscription Services

Any unauthorized use of the Subscription Services is a material breach of the Agreement, such as, without limitation, (i) only purchasing or renewing Subscription Services based on some, but not all, of the total number of Units that Customer deploys, installs, uses or executes; (ii) providing access to Software or Software Maintenance to third parties; (iii) using Subscription Benefits to provide support to third parties; (iv) using Subscription Services in connection with any redistribution of Software; (v) using Subscription Services to support or maintain any non-Liferay Software; (vi) using Subscription Services or Software for the purpose of building a competitive product or service to the Liferay Software or Services or copying the Software's features or user interface; (vii) using the Subscription Services 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 (viii) developing Forked Software. If Customer uses any Subscription Services or Software for non-Liferay Software, Customer agrees that as non compensatory penalty and without prejudice to other legal or contractual measures and resources made available to Liferay as a result of such material breach, Customer will pay Liferay the Subscription Services Fees for each Unit for which Customer utilizes the Subscription Services or Software in connection with such software that is not Software as a genuine pre-estimate of Liferay's losses and costs associated with such breach.

4.6. Web Based Services

As a precondition to the use of Web Based Services, Customer agrees to comply with the Liferay Acceptable Use Policy and the Terms of Services, available at www.liferay.com/legal as of the Order Form Effective Date of the Order Form governing Customer's use of the Web Based Services (the "Acceptable Use Policy" and the "Terms of Service" respectively).

5. Subscription Term

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

6. EULAs

6.1 Access to Software

Certain Subscriptions provide Customer with access to download and use of specific builds of Liferay Software as identified in Schedule 1.A. Customer's use of such Software are subject to the applicable EULA as identified in Schedule 1.A, respectively. Each such EULA is an agreement separate from the Agreement.

Apéndice 1: Servicios de Suscripción Liferay Self-Hosted

total de Unidades y utilizara dichas Suscripciones para el mismo Fin Específico, en su caso. (Al respecto, le rogamos advierta los siguientes extremos: en relación con dicha transferencia de los Servicios de Suscripción, es posible que el Cliente deba contactar a Liferay a efectos de la gestión técnica subyacente de la operación, con el objeto de garantizar la continuidad de los Servicios).

4.5 Uso no autorizado de los Servicios de Suscripción

Cualquier uso no autorizado de los Servicios de Suscripción constituye una infracción de carácter material del Contrato, incluyendo sin limitación alguna (i) la contratación o renovación de los Servicios de Suscripción basada en cualquier número de Unidades inferior a las que el Cliente efectivamente desplegara, instalara, utilizara u operara, (ii) facilitar acceso al Software o al servicio de Mantenimiento de Software a un tercero, (iii) la utilización de los Servicios de Suscripción para prestar cualesquiera servicios de soporte a terceros, (iv) la utilización de los Servicios de Suscripción en relación con cualquier forma de redistribución del Software, (v) la utilización de los Servicios de Suscripción a efectos de prestar cualquier forma de soporte o servicio de mantenimiento a cualquier Software distinto del Software Liferay, (vi) la utilización de los Servicios de Suscripción o del Software a efectos de construir o diseñar cualquier producto o servicio que compitiera con el Software o los Servicios de Liferay, o la copia de las características o de la interfaz de usuario del Software, (vii) la utilización de los Servicios de Suscripción o del Software a efectos de desarrollar o mejorar las prestaciones de (a) cualquier software distinto del Software, incluyendo sin limitación alguna cualquier versión de código abierto del Software (por ejemplo, el software "*Liferay Portal*") o (b) cualesquiera obras derivadas de cualquier software distinto del Software; o (viii) el desarrollo de cualquier Software Derivado. Si el Cliente utilizara los Servicios de Suscripción o el Software para prestar servicio a cualquier Software no perteneciente a Liferay, el Cliente abonará, a modo de indemnización por dicho incumplimiento, a Liferay los Honorarios correspondientes a los Servicios de Suscripción por cada Unidad para la que el Cliente utilizara dichos Servicios de Suscripción o Software en relación con dicho software que no tuviera la condición de Software, a modo de estimación preacordada de las pérdidas y costes de Liferay derivados de dicho incumplimiento.

4.6 Servicios Basados en la Web

Como condición previa para el uso de los Servicios Basados en la Web, el Cliente se compromete a cumplir con la Política de Uso Aceptable y con los Términos de Servicio de Liferay disponibles en www.liferay.com/legal a partir de la Fecha de Entrada en Vigor del Pedido que rige el uso de los Servicios Basados en la Web por parte del Cliente (la "**Política de Uso Aceptable**" y los "**Términos de Servicio**", respectivamente).

5. Plazo de Suscripción

Salvo acuerdo escrito entre las partes en otro sentido, (i) los Servicios de Suscripción comenzarán en la fecha en que Liferay aceptara el pedido del Cliente correspondiente a las Suscripciones en cuestión (sin que ello limite la obligación del Cliente de abonar aquellos Servicios de Suscripción que el Cliente hubiera previamente utilizado y no hubiera aún satisfecho), (ii) no pueden ser resueltas durante por conveniencia por ninguna de las partes y (iii) puede ser renovado por las partes de mutuo acuerdo. Tanto dicho plazo inicial como cualquier prórroga posterior será referido conjuntamente como el "**Plazo de Suscripción**".

6. EULAs

6.1 Acceso al Software

Ciertas Suscripciones, identificadas en el Anexo 1.A, permiten al Cliente la descarga y el uso de versiones específicas del Software de Liferay. El uso por parte del Cliente de dicho Software está sujeto al Contrato de Licencia de

6.2 Open Source Licensed Copies

To the extent Customer has been using a copy of Liferay Software originally obtained under the terms of an open source license ("OSS Copy"), and wishes to continue using such OSS Copy (where such continued use is feasible under a Subscription), the following applies: (i) the components of the OSS Copy licensed by Liferay under an open source license shall, as of the Subscription Term start date be deemed to be licensed under the applicable EULA for the corresponding Liferay Software; and, (ii) notwithstanding anything to the contrary set forth in Section 1, the term "Software" as used in this Appendix shall, for purposes of the applicable Liferay Software, include such OSS Copy.

7. Support

7.1 Severity Levels

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

Severity 1 ("High") Incidents: A Severity 1 Incident means (i) the production system is severely impacted or completely shut down, or (ii) system operations or mission-critical applications are inoperable, or (iii) mission-critical applications that have experienced repeated material system interruptions that are effectively making the applications inoperable.

Severity 2 ("Normal") Incidents: A Severity 2 Incident means (i) the system is functioning with limited capabilities, or (ii) is unstable with periodic interruptions, or (iii) mission critical applications, while not inoperable, have experienced material system interruptions.

Severity 3 ("Low") Incidents: A Severity 3 Incident means the system is fully functional but there are observed errors that do not impact the usability of the system.

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, and consequently Liferay's availability, to match the actual business impact, if applicable, until Customer's support team is available to support the incident on a 24x7 basis.

7.2 Designated Contacts

Liferay will provide Support to Customer only through communication with the Designated Contacts. Customer may designate up to the number of Designated Contacts described in the table below based on the number of Subscriptions for Production Purposes Customer has purchased. Customer may add Designated Contacts by purchasing additional "Designated Contact Add-on" Subscriptions (as listed in Section 6). 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.

Apéndice 1: Servicios de Suscripción Liferay Self-Hosted

Usuario Final correspondiente, identificado en el Anexo 1.A. Cada Contrato de Licencia de Usuario Final es un contrato separado y distinto del Contrato.

6.2 Copias Sujetas a Licencias Open Source

En la medida en que el Cliente haya venido usando una copia del Software de Liferay originalmente obtenida bajo los términos de una licencia de software *open source* ("Copia Open Source") y desee seguir utilizando dicha Copia Open Source (si la continuación en el uso está permitida bajo la Suscripción), los siguientes términos resultarán de aplicación: (i) los componentes de la Copia Open Source licenciada por Liferay bajo una licencia de software Open Source serán considerados como licenciados bajo el Contrato de Licencia de Usuario Final correspondiente al Software de Liferay; y (ii) no obstante lo dispuesto en la Cláusula 1, el término "Software" tal y como es utilizado en este Apéndice, incluirá, en relación con el Software de Liferay correspondiente, dicha Copia Open Source..

7. Soporte

7.1 Niveles de Gravedad

El Nivele de Gravedad correspondiente a cada Incidencia será señalado por Liferay, sobre la base de los efectos de la Incidencia en cuestión sobre el negocio, en atención a la información recibida del Cliente.

Incidencias de Nivel 1 ("Incidencias Altas") Se entiende por Incidencia de Nivel 1 aquella en la que (i) el sistema de producción se viera gravemente afectado o interrumpido totalmente, o (ii) las operaciones del sistema o cualesquiera aplicaciones críticas resultaran inoperables, o (iii) cualesquiera aplicaciones críticas vinieran experimentando interrupciones de carácter material de tal naturaleza que las aplicaciones en cuestión resultaran imposibles de operar.

Incidencias de Nivel 2 ("Incidencias Normales") Se entiende por Incidencia de Nivel 2 aquella en la que (i) el sistema funcionara con limitaciones en sus características, o (ii) fuera inestable y sufriera interrupciones periódicas, o (ii) las aplicaciones esenciales, si bien no hubieran dejado de funcionar, experimentaran graves interrupciones.

Incidencias de Nivel 3 ("Incidencias Bajas"): Se entiende por Incidencia Menor aquélla en la que el sistema fuera completamente funcional, si bien se apreciaran errores que no afectan a la usabilidad del 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.

7.2 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 producto denominado "*Designated Contact Add-on*" (conforme se señala en la Cláusula 6). 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,

Appendix 1: Liferay Self-Hosted Subscription Services

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

Table 7.2

Number of Subscriptions for Production Purposes	Designated Contacts for Gold Support Level	Designated Contacts for Platinum Support Level
1 to 4	2	3
5 to 8	4	6
9 to 12	6	9
13 to 16	8	12
17 to 20	10	15
21 and over	12	18

7.3 Acknowledge Receipt Times

Customer may report Incidents to Liferay in accordance with the contact information listed within Liferay's Customer Portal, currently at www.liferay.com/group/customer/support/contact/world-wide-support. After Customer has contacted Liferay about an Incident, Liferay will provide an acknowledgement of receipt within the applicable Acknowledge Receipt Time. Bug fixes will be delivered to Customer's Designated Contacts. As used in this Section, a receipt acknowledgment means a qualified Liferay engineer has been assigned to the Incident and has begun to work to resolve the Incident.

Table 7.3(A) – Platinum Level

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

Table 7.3(B) – Gold Level

Severity Level	Acknowledge Receipt Time
1	4 Business Hours
2	1 Business Day
3	2 Business Day

7.4 Support Exclusions

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

i. Software has been modified, changed, damaged by Customer in any way, except as provided in the applicable Documentation or otherwise as directed by or under agreement with Liferay, with or without malicious intent;

Apéndice 1: Servicios de Suscripción Liferay Self-Hosted

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 se limitará simplemente a remitir a cualquier otro miembro del personal del Cliente las comunicaciones que pudiera recibir.

Cuadro 7.2

Número de Suscripciones con Fines de Producción	Personas de Contacto (servicio de Soporte Gold)	Personas de Contacto (servicio de Soporte Platinum)
1 a 4	2	3
5 a 8	4	6
9 a 12	6	9
13 a 16	8	12
17 a 20	10	15
21 o más	12	18

7.3 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 en el Portal de Clientes, actualmente disponible 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. Cualquier elemento, documentación o información que corrigiera o subsanará la Incidencia en cuestión será entregado o comunicada a las Personas de Contacto del Cliente. A efectos de la presente Cláusula, 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 7.3 (A) - Nivel Platinum

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

Cuadro 7.3 (B) - Nivel Gold

Nivel de la Incidencia	Plazo de Acuse de Recibo de la Incidencia
1	4 Horas Hábiles
2	1 Día Hábil
3	2 Días Hábiles

7.4 Exclusiones del Servicio de Soporte

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

i. el Software 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;

Appendix 1: Liferay Self-Hosted Subscription Services

ii. The Incident is caused by Customer's negligence, malicious intent, 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;
v. The deployment environment is not approved or supported by Liferay, as identified at www.liferay.com/services/support/support-matrix; and/or
vi. 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)-(vi).

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

8. Legal Assurance Program

This Section 8 describes the Legal Assurance Program ("**Program**") which is a set of intellectual property assurances that Liferay offers to Customer as a Subscription Benefit for Assured Software (Subscriptions including Legal Assurance are referred to as "**Eligible Subscriptions**"). The effective date of this Program ("Program Effective Date") is the start date of an Eligible Subscriptions as set forth in an Order Form.

8.1 Assured Software

This Program covers the Software including any Updates to the extent the relevant Units are covered by an active Eligible Subscription at the time of the Claim (as defined in Section 8.2) or threatened Claim (such Software referred to as "**Assured Software**").

8.2 Intellectual Property Assurances

8.2.1 Obligations

If an unaffiliated third party initiates a legal action against Customer (such action, a "Legal Action") and the Legal Action includes an allegation that Customer's use of Assured Software directly infringes the third party's copyrights, patents or trademarks, or misappropriates the third party's trade secret rights (such allegation within a Legal Action, a "**Claim**") and Customer

Apéndice 1: Servicios de Suscripción Liferay Self-Hosted

ii. la Incidencia fuera atribuible a la negligencia o dolo del Cliente, o a cualquier mal funcionamiento del equipo 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. el Cliente ya hubiera recibido 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;
v. el entorno de despliegue no hubiera sido aprobado o no fuera soportado por Liferay, conforme se señala en www.liferay.com/services/support/compatibility-matrix; y/o
vi. Liferay hubiera dejado de atender a la prestación de 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 (vi) anteriores.

7.5 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 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 aspectos del servicio de Soporte pudiera estar condicionada al acceso a, e integridad de, aquella información del Cliente que fuera razonablemente solicitada por Liferay. Dicha información podrá 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.

8. Programa de Garantía Legal de Liferay

Esta cláusula 8 describe el Programa de Garantía Legal (el "**Programa**"), que es un conjunto de garantías en materia de propiedad intelectual e industrial que Liferay ofrece a sus Clientes como Beneficio respecto del Software Garantizado (las Suscripciones que incluyen el Programa son denominadas "**Suscripciones Elegibles**"). La fecha efectiva de este Programa ("**Fecha Efectiva del Programa**") es la fecha de inicio de la Suscripción Elegible, según se determine en un Formulario de Pedido.

8.1 Software Garantizado

El presente Programa ampara tanto el Software como cualesquiera Actualizaciones de este, en la medida en que las Unidades correspondientes se encontraran amparadas por una Suscripción Elegible que a su vez se encontrara en vigor a la fecha de la Reclamación (conforme se define esta última en el Apartado 8.2 posterior) o anuncio de la Reclamación (y, en adelante, dicho Software tendrá la denominación de "**Software Garantizado**").

8.2 Garantías en Materia de Propiedad Intelectual e Industrial

8.2.1. 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 del Software Garantizado 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

has complied with and remains in compliance with the terms of this Program, then, subject to the other terms in this Program, Liferay will (i) defend Customer against the Claim and (ii) pay costs, damages and 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 Assured Software with respect to such alleged or actual infringement.

dicho tercero (en adelante, dicha alegación realizada en virtud de un Procedimiento será referida como la "**Reclamación**"), y el Cliente hubiera cumplido y cumpliera en ese momento los términos del presente Programa, en tal caso y con sujeción a cualesquiera otros términos y condiciones del presente Programa, Liferay (i) defenderá al Cliente frente a la Reclamación, y (ii) abonará cualesquiera costes, daños y honorarios legales que pudieran declararse en cualquier sentencia de carácter final (sin posibilidad alguna de apelación) o que pudieran reconocerse en cualquier acuerdo o transacción aprobada por Liferay y que fueran atribuibles a la utilización por el Cliente del Software Garantizado y deriven de la infracción alegada.

8.2.2 Remedies

If an injunction against Customer's use of the Assured Software is obtained pursuant to a Claim, Customer's use of Assured Software is found by a court to infringe a third party's copyrights, patents or trademarks, or misappropriates the third party's trade secret rights or if Liferay believes that such a finding, injunction or a Claim is likely, then Liferay will, at its expense and option: (i) obtain the rights necessary for Customer to continue to use the Assured Software consistent with the Agreement; and/or (ii) modify the Assured Software so that it is non-infringing; and/or (iii) replace the infringing portion of the Assured Software with non-infringing code of similar functionality (subsections (i), (ii) and (iii) are the "**IP Remedies**"); provided that if none of the IP Remedies are available on a basis that Liferay finds commercially reasonable, then Liferay may terminate the Agreement and/or the applicable Order Form without further obligations to Customer under this Section 8.2.2 or any other liability for such termination, and, if Customer then returns the Assured Software that is the subject of the Claim, Liferay will refund any prepaid Fees for the Eligible Subscription(s) related to Assured Software based on the time remaining under the applicable Eligible Subscription as of the effective date of such termination. If Customer chooses not to return the Software, Customer shall bear the sole risk of any costs, damages and/or attorney's fees arising from Customer's continued use of the Assured Software following Customer's receipt of Liferay's termination notice and shall indemnify and hold Liferay harmless from such costs, damages and/or attorney's fees.

8.2.2. Actuaciones Correctoras

Si, como consecuencia de cualquier Reclamación, se dictara cualquier medida cautelar prohibiendo el uso por el Cliente del Software Garantizado, o si dicho uso fuera declarado por un tribunal competente ilícito por infringir cualesquiera derechos de autor, patentes o marcas de un tercero, o por apropiarse indebidamente de los derechos existentes sobre cualesquiera secretos comerciales de un tercero, o si Liferay entendiera que dicha declaración, medida cautelar o Reclamación resulta probable, Liferay, a su costa: (i) obtendrá los derechos necesarios a favor del Cliente que permitan a este último continuar usando el Software Garantizado de forma acorde con lo dispuesto en el Contrato; (ii) modificará el Software Garantizado de forma tal que este último deje de infringir los derechos del tercero en cuestión; y/o (iii) reemplazará cualquier parte del Software Garantizado que fuera responsable de dicha infracción por cualquier código que presentara una funcionalidad similar y no infringiera tales derechos (en adelante, los remedios previstos en los apartados (i), (ii) y (iii) anteriores serán referidos como las "**Actuaciones Correctoras**"); 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 el correspondiente Pedido sin por ello incurrir en obligación alguna frente al Cliente en virtud del presente Apartado 8.2.2 ni ninguna otra responsabilidad derivada de dicha resolución. En tal caso, y si el Cliente devolviera el Software Garantizado que hubiera sido objeto de la Reclamación, Liferay devolverá al Cliente cualesquiera Honorarios que este último hubiera anticipado por la Suscripción o Suscripciones Elegibles relativas a dicho Software Garantizado, correspondientes al período de vigencia de tales Suscripciones Elegibles que restara a la fecha efectiva de dicha Resolución. Si el Cliente optara por no devolver el Software, 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 del Software Garantizado 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 de abogados y procuradores.

8.2.3 Conditions

As conditions precedent to Liferay's obligations to Customer under this Section 8.2, Customer must comply with the following conditions: Customer must (i) be current in the payment of all applicable Fees prior to a Claim or threatened Claim; and remain current in such payments throughout the term of the Program, (ii) notify Liferay promptly, but in no event later than ten (10) days of receipt of any 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 Liferay's 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.

8.2.3. Condiciones

A modo de condición suspensiva de las obligaciones de Liferay frente al Cliente derivadas de lo dispuesto en el presente Apartado 8.2, el Cliente: (i) deberá encontrarse al corriente en el pago de cualesquiera Honorarios devengados con carácter anterior a la Reclamación o anuncio de la Reclamación; y mantenerse igualmente al día en el pago de tales importes durante la vigencia del Programa; (ii) deberá notificar inmediatamente a Liferay y, a más tardar, en un plazo máximo de diez (10) días desde la fecha en que recibiera cualquier Reclamación en la que se pretendiera el beneficio del presente Programa, dicha recepción; (iii) deberá otorgar a 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

8.2.4 Exclusions

Notwithstanding the foregoing, Liferay will have no obligations under Section 8.2 with regard to any Claim to the extent that it is based upon either (i) a modification of Assured Software 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 Assured Software in combination with a product, process, step, structure, 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 Assured Software without an IP Remedy for such Claim after Liferay has informed Customer of the availability of the IP Remedy for the Claim; (vi) any use of the Assured Software by Customer other than for Customer's internal use (Customer's own internal use does not include, for example, providing third party use or access to ABIs, APIs or binaries of the Assured Software, or similar uses or making, offering to sell, selling, distributing and/or importing products that include Assured Software); (vii) use by Customer after notice by Liferay to discontinue use of all or a portion of the Assured Software 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 Assured Software (including, but not limited to allegations associated with the 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 Assured Software.

8.2.4. Excepciones

Sin perjuicio de lo anterior, Liferay no vendrá obligada en forma alguna en los términos del Apartado 8.2 anterior respecto de ninguna Reclamación en la medida en que esta última estuviera basada en o trajera causa de (i) cualquier modificación del Software Garantizado 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 Software Garantizado en combinación con cualesquiera productos, procesos, pasos, estructuras, 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) el uso del Software Garantizado sin un Actuación Correctora para dicha Reclamación una vez Liferay hubiera informado al Cliente de la disponibilidad de la Actuación Correctora para la Reclamación; (vi) cualquier utilización por el Cliente del Software Garantizado distinta de para su propio uso interno (sin que, a tales efectos, pueda considerarse como propio uso interno del Cliente, por ejemplo, la prestación de acceso a terceras partes a los ABIs, APIs o binarios del Software Garantizado, cualquier uso por un tercero del Software Garantizado o usos similares, o la venta, ofrecimiento para la venta, distribución y/o importación de productos que incluyeran el Software Garantizado); (vii) la utilización del Software Garantizado en cuestión por el Cliente una vez que Liferay hubiera solicitado por escrito al mismo que pusiera fin a la utilización (total o parcial) de dicho Software Garantizado, 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 Software Garantizado (incluyendo, sin limitación alguna, cualquier reclamación vinculada al Procedimiento, distinta de la Reclamación, incluyendo cualesquiera reclamaciones que sobrevivieran a 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 cualquier resolución judicial resultante o acuerdo alcanzado en relación con cualquier software, tecnología o productos distintos del Software Garantizado.

8.3 Term

The term of this Program will begin on the Program Effective Date and will terminate upon the expiration or termination of Customer's last active Eligible Subscription, provided that if Liferay updates or amends the Program, (i) this Program will apply only until the end of the then current Subscription Term for any active Eligible Subscriptions and (ii) Customer will have the opportunity, in Customer's sole discretion, to participate in the updated or amended Program for any additional Eligible Subscriptions or renewal terms of existing Eligible Subscriptions. If this Program expires or is terminated for any reason, Sections 8.1 and 8.3 trhough 8.5 will survive termination.

8.3 Plazo de Duración del Programa

El Programa entrará en vigor en la Fecha de Entrada en Vigor del Programa, y finalizará en la fecha en que finalizara o se cancelara la última Suscripción Elegible del Cliente que se encontrara activa, en el bien entendido que si Liferay actualizara o modificara el Programa (i) el presente Programa se aplicará únicamente hasta la fecha en que finalizara el Plazo de Suscripción correspondiente a cualquier Suscripción Elegible que se encontrara vigente en ese momento, y (ii) el Cliente podrá, a su absoluta discreción, participar en el nuevo Programa actualizado o mejorado con ocasión de cualquier Suscripción Elegible adicional o ampliación del plazo de duración de cualquier Suscripción Elegible existente que, en cada caso, pudiera contratar. En caso de finalización o cancelación del presente Programa por cualquier causa, lo dispuesto en el Apartado 8.1 y en los Apartados 8.3 a 8.5 continuará no obstante en vigor.

8.4 Liability

8.4.1

Liferay will not be obligated to pay any amounts in connection with a Claim related to any period of time during which Customer does not have active and fully paid Eligible Subscriptions related to the Assured Software. Liferay will

8.4 Responsabilidad

8.4.1.

Liferay no vendrá obligada a abonar importe alguno en relación con ninguna Reclamación respecto de ningún período durante el cual el Cliente no hubiera dispuesto de una Suscripción Elegible al Software Garantizado activa e

have no obligation to Customer under this Program if, as of the Program Effective Date, Customer had received notice of allegations of infringement or are had engaged in litigation concerning the subject matter of what would otherwise be a Claim under this Program or with respect to a product substantially similar to the Assured Software. If the Legal Action includes a claim that both Assured Software and non-Assured Software infringe, then Customer will be responsible for a proportional share of common fees and costs in defending such claim based on the relative proportion of Assured Software and non-Assured Software.

íntegramente abonada. Liferay no vendrá obligado frente al Cliente en virtud del presente Contrato si, a la Fecha de Entrada en Vigor del Programa, el Cliente ya hubiera recibido cualquier notificación en la que se alegara cualquier infracción de, o ya estuviera involucrado en cualquier litigio en relación con cualquier cuestión que hubiera de conformar una Reclamación en virtud del presente Programa o respecto de cualquier producto sustancialmente similar al Software Garantizado. Si el Procedimiento incluyera la alegación de que tanto el Software Garantizado como cualquier Software no Garantizado infringen los derechos de un tercero, el Cliente será responsable de la parte proporcional de los honorarios y costes comunes que derivaran de la defensa frente a dicha reclamación, en la misma proporción existente entre el Software Garantizado y el Software no Garantizado.

8.4.2

IT IS LIFERAY'S INTENT TO PROVIDE CUSTOMER A SET OF PROTECTIONS UNDER THIS PROGRAM RELATED TO CLAIMS (AS DEFINED IN SECTION 8.2 ABOVE). IT IS NOT LIFERAY'S INTENT TO EXPAND LIFERAY'S TOTAL LIABILITY TO CUSTOMER IN EXCESS OF THE LIABILITY LIMITATIONS, EXCLUSIONS AND EXCEPTIONS SET FORTH UNDER THE BASE AGREEMENT.

8.4.2.

LIFERAY PRETENDE CON EL PRESENTE PROGRAMA OTORGAR AL CLIENTE UNA SERIE DE GARANTÍAS EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES (CONFORME A LAS DEFINICIONES AL RESPECTO PREVISTAS EN EL APARTADO 8.2 ANTERIOR). NO ES INTENCIÓN DE LIFERAY AMPLIAR, EN VIRTUD DEL PRESENTE PROGRAMA, LA MÁXIMA RESPONSABILIDAD DE LIFERAY FRENTE AL CLIENTE EN FORMA ALGUNA QUE SUPONGA LA ANULACIÓN DE LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD Y DEMÁS EXCEPCIONES PREVISTAS EN EL ACUERDO BASE.

8.4.3

No express or implied warranties by Liferay or its Affiliates are created as a result of this Program. To the maximum extent permitted by law, this Program sets forth Customer's 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 and supersedes any other Liferay obligation related to the subject matter of this Program (including, but not limited to, indemnification, breach of warranty, and/or breach of contract under the Agreement or otherwise and any implied warranty of non-infringement, which is hereby disclaimed). For the avoidance of doubt, the terms of Section 8.2 above 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 Legal Assurance terms or conditions that may be included in the Agreement. If there are any other applicable indemnity coverage or remedies available to Customer related to intellectual property infringement, 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 Agreement (including this Program).

8.4.3.

El Programa no supone 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, el Programa establece 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, en sustitución de cualquier otra obligación de Liferay relativa al objeto del presente Contrato (incluyendo, sin limitación alguna, a efectos de cualquier compromiso de indemnización, incumplimiento de garantía y/u otro incumplimiento contractual o cualquier otro del Contrato, declinando Liferay en este acto cualquier responsabilidad por cualquier garantía tácita de no infracción por el Software Garantizado de cualesquiera derechos de un tercero). A efectos de aclaración, lo dispuesto en el Apartado 8.2 anterior 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 relativos al Programa de Garantías que pudieran haber sido incluidos en el Contrato, 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, o que el Cliente disfrutara del beneficio de cualquier otro compromiso u obligación de indemnización, 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 el total de los daños, costes y gastos incurridos por el Cliente, y que Liferay abonará únicamente su parte proporcional de dicho total, con sujeción a los límites de responsabilidad previstos en el Contrato (incluyendo en el presente Programa).

8.4.4 Allocation of Risk

THIS SECTION 8.4 AND THE OTHER TERMS AND CONDITIONS OF THIS PROGRAM ALLOCATE THE RISKS BETWEEN THE PARTIES WITH RESPECT TO THE SUBJECT MATTER OF THIS PROGRAM. THIS ALLOCATION IS AN INTRINSIC PART AND THE BASIS OF THE BARGAIN BETWEEN THE PARTIES. WITHOUT SUCH ALLOCATION LIFERAY WOULD NOT HAVE ENTERED INTO THIS PROGRAM AND THE AGREEMENT. LIFERAY'S PRICES FOR SUBSCRIPTION SERVICES REFLECT THIS ALLOCATION OF RISKS AND THE DISCLAIMER OF WARRANTIES, EXCLUSIONS

8.4.4. Distribución del Riesgo

EL PRESENTE APARTADO 8.4 Y LOS RESTANTES TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE PROGRAMA DISTRIBUYEN EL RIESGO ENTRE LAS PARTES EN RELACIÓN CON EL OBJETO DEL PROGRAMA. DICHA DISTRIBUCIÓN CONSTITUYE PARTE ESENCIAL DE Y FORMA LA BASE DEL ACUERDO EXISTENTE ENTRE LAS PARTES. EN AUSENCIA DE DICHA DISTRIBUCIÓN, LIFERAY NO HUBIERA OFRECIDO EL PRESENTE PROGRAMA NI ACCEDIDO A SUSCRIBIR EL CONTRATO. LOS PRECIOS OFERTADOS POR LIFERAY PARA LOS DISTINTOS SERVICIOS DE

AND LIMITATION OF LIABILITY SPECIFIED HEREIN. THE LIMITATIONS, EXCLUSIONS AND DISCLAIMERS CONTAINED IN THIS PROGRAM APPLY, EVEN IF ANY REMEDY (INCLUDING ANY LIMITED OR EXCLUSIVE REMEDY) PROVIDED FOR IN THIS PROGRAM FAILS IN ITS ESSENTIAL PURPOSE.

8.5 Miscellaneous

i. This Program is binding on the parties to the Order Form, and nothing in this Program confers upon any other person or entity any right, benefit or remedy of any nature whatsoever.

ii. By express agreement of the parties and as an intrinsic part of the bargain between the parties if any provision of this Program is held invalid or unenforceable for any reason, this Program will be deemed invalid in its entirety.

9. End of Service Life Policy

During the Services life cycle of a specific version of Software, the scope of Maintenance and Support evolves and, after a number of years, phases out for older versions of Software. The details of the Software Maintenance and Support life cycle are set forth in the EOSL Policy. For certain Software, Liferay offers Extended Premium Support as described in Schedule 1.A to extend the Premium Support Phase for a specific version of Software.

10. Web Based Delivery

Liferay will provide the Software (including any Updates) to Customer for electronic download from Liferay's website. Software (including any Updates) shall be considered delivered by Liferay to Customer when made available for download.

11. Deploying Liferay Software in a Provider's Cloud

Customer may transfer to and use the Software made available for download as part of the Liferay Subscriptions designated as "Portable" in Schedule 1.A in a third party's ("**Provider**") hosted computing infrastructure of shared resources that provides Virtual CPUs to Customer on-demand ("**Cloud**"). All terms and conditions set forth in the Agreement or in the applicable EULA concerning the Subscription Services and the relevant Software apply to the use of such Services and Software in the Provider's Cloud, except that certain software components or functionality of the Software contained in the Subscriptions may not be available or supported when used in the Provider's Cloud. Customer agrees that the total number of Units of the Liferay Subscriptions that Customer is entitled to deploy, install, use, or execute in accordance with the Order Form or purchase order is not increased due to this permission to transfer and use the Liferay Software in the Provider's Cloud.

SUSCRIPCIÓN REFLEJAN ESTA DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO Y HAN SIDO ESTABLECIDOS A LA LUZ DE LAS MANIFESTACIONES Y GARANTÍAS, EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD PREVISTAS EN EL PRESENTE INSTRUMENTO. LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD PREVISTAS EN EL PRESENTE PROGRAMA SE APLICARÁN INCLUSO SI LA ACCIÓN O REMEDIO (INCLUYENDO CUALQUIER ACCIÓN O REMEDIO DE CARÁCTER LIMITADO) PREVISTO AL RESPECTO EN EL PRESENTE PROGRAMA NO CUMPLIERA CON SU PROPÓSITO FUNDAMENTAL.

8.5 Otras Disposiciones

i. El presente Programa tendrá carácter vinculante para las partes del correspondiente Pedido, y nada de lo dispuesto en el presente Programa otorgará derecho, ventaja o acción alguna de ninguna naturaleza a ninguna otra persona o entidad.

ii. En virtud de pacto expreso al respecto entre las partes, y como parte esencial del acuerdo existente entre las mismas, si cualquiera de las disposiciones del presente Programa fuera declarada nula o ineficaz por cualquier causa, el presente Programa se entenderá nulo e inválido en su integridad.

9. Política de Liferay sobre el Fin de Ciclo de Vida del Software (EOSL).

Durante el ciclo de vida de cualquier versión en particular del Software, el alcance de los servicios de Mantenimiento y Soporte irá evolucionando y, transcurridos varios años, dichos servicios dejarán de estar disponibles para las versiones más antiguas del Software. La información relativa al ciclo de vida de los Servicios puede consultarse en la Política EOSL. En algunos supuestos, Liferay ofrece un Servicio de Soporte Premium Ampliado, conforme se describe en el Anexo 1.A, que amplía el Período de Soporte Premium para determinadas versiones del Software.

10. Entrega del Software

Liferay pondrá a disposición el Software (incluyendo cualquier Actualización) en su página web, desde la que el Cliente podrá descargarse el mismo. El Software (incluyendo cualquier Actualización) se entenderá entregado por Liferay al Cliente mediante su puesta a disposición para su descarga por el Cliente.

11. Despliegue del Software de Liferay en la Nube de un Proveedor

El Cliente puede transferir y utilizar el Software puesto a disposición para su descarga como parte de las Suscripciones de Liferay designadas como "Portables" en el Anexo 1.A en la infraestructura informática de recursos compartidos explotada por un tercero (el "**Proveedor**") que ofreciera CPUs Virtuales al Cliente a solicitud de este último (la "**Nube**"). Todos los términos y condiciones establecidos en el Contrato o en el Contrato de Licencia de Usuario Final aplicable en relación con los Servicios de Suscripción y el Software resultan aplicables al uso del Software y los Servicios en la Nube del Proveedor., con la excepción de que ciertos componentes o funcionalidades del Software podrían no estar disponibles o ser soportadas en la Nube del Proveedor. El Cliente acepta que el número total de Unidades de las Suscripciones de Liferay que está autorizado a desplegar, instalar, usar o ejecutar de acuerdo con el Pedido o petición de compra correspondiente no se ve incrementado como consecuencia de este permiso para transferir y utilizar el Software de Liferay en la Nube del Proveedor.

Appendix 1: Liferay Self-Hosted Subscription Services

Liferay is not a party to Customer's agreement with the Provider and is not responsible for providing access to or support for a Provider's Cloud or any other obligations of Provider under such separate agreement. Fees for Subscription Services do not include any Provider Cloud services.

Apéndice 1: Servicios de Suscripción Liferay Self-Hosted

Liferay no es parte del contrato del Cliente con el Proveedor y no es responsable de facilitar acceso o soporte a la Nube del Proveedor ni de cualesquiera otras obligaciones del Proveedor bajo el contrato separado entre el Cliente y el Proveedor. Los Honorarios por los Servicios de Suscripción no incluyen servicios de la Nube de Proveedor.

SCHEDULE 1.A | **ANEXO 1.A**

Name	Unit	Licensed Software	Customer Portal Access	Maintenance	Support	Legal Assurance	Portable
Self-Hosted Subscriptions							
Liferay DXP Subscriptions	Instance	Liferay DXP; Free Liferay Subscription Apps; and Workstation/Client-side software	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Liferay Commerce Subscriptions	Instance	Liferay Commerce	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Liferay Analytics Cloud Subscriptions	Plan	N/A	Yes	*	Yes	N/A	N/A
Liferay Enterprise Search Subscriptions	Instance	Liferay Enterprise Search	Yes	Yes	Yes	No	Yes
Liferay Paid Apps Add-On Subscription***	Instance	Liferay Paid App, as applicable	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Commerce Software Add-On Subscription*	Instance	Applicable add-on software	N/A	Yes	Yes	Yes	Yes

Supplemental Subscriptions†		
Name	**Unit**	**Description**
Additional Named Individuals	Named Individuals	Adds additional Named Individuals to a Liferay Analytics Cloud Subscription Plan
Additional Page Views	Page Views	Adds additional Page Views to a Liferay Analytics Cloud Subscription Plan
Additional Designated Contact	Designated Contact	Adds additional Designated Contact to Customer's account
Extended Premium Support (EPS)	Customer Application	Applies the benefits associated with the Premium Support Phase for Maintenance and Support during the Limited Support Phase and beyond, as defined in the EOSL Policy, for the applicable Subscription offering and for the Subscription Term specified in an Order Form. EPS, if purchased, must be purchased for all Subscription Units applicable to a Customer Application.

* Liferay intends to periodically update, upgrade, backup, improve and/or discontinue certain functionality associated with LAC and Customer's user experience. As a result, LAC may be substantially modified. Liferay reserves the right at any time to change and/or discontinue any or all of LAC (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 LAC on the applicable LAC Services website.

** Liferay Paid Apps are available through the Liferay Marketplace (https://web.liferay.com/marketplace).

*** The applicable Support Services Level for Add-On Subscriptions is the same as the underlying Subscription.

† Subscriptions designated as "Supplemental" require the purchase of an applicable underlying Subscription.

Appendix 1: Liferay Self-Hosted Subscription Services **Apéndice 1: Servicios de Suscripción Liferay Self-Hosted**

Nombre	Unidad	Software Licenciado	Acceso al Portal del Cliente	Mantenimiento	Soporte	Programa de Garantía Legal	Portable
Suscripciones Self-Hosted							
Suscripciones Liferay DXP	Instancia	Liferay DXP; Free Liferay Subscription Apps; y Workstation/Client-side software	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Suscripciones Liferay Commerce	Instancia	Liferay Commerce	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Suscripciones Liferay Analytics Cloud	Plan	N/A	Sí	*	Sí	N/A	N/A
Suscripciones Liferay Enterprise Search	Instancia	Liferay Enterprise Search	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Suscripciones Add On*Liferay Paid Apps****	Instancia	Liferay Paid Apps (para la Suscripción correspondiente)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Suscripciones Commerce Software Add-On***	Instancia	Add-on software aplicable	N/A	Sí	Sí	Sí	Sí

Suscripciones Suplementarias†		
Nombre	**Unidad**	**Descripción**
Sujetos Identificados Adicionales	Sujetos Identificados	Añade Sujetos Identificados adicionales a un Plan de Suscripción Liferay Analytics Cloud.
Accesos a la Página Identificados	Accesos a la Página	Añade Accesos a la Página adicionales a un Plan de Suscripción Liferay Analytics Cloud.
Personas de Contacto Adicionales	Personas de Contacto	Añade Personas de Contacto a la cuenta del Cliente.
Extended Premium Support (EPS)	Aplicación del Cliente	Extiende los beneficios asociados a la Fase de Soporte Premium (relativa al Mantenimiento y Soporte) durante la Fase de Soporte Limitado y más allá, según se definen estos términos en la Política EOSL, para las Suscripciones y Períodos de Suscripción especificados en un Pedido. EPS debe ser adquirido para todas las Unidades de la Suscripción correspondiente dentro de una Aplicación del Cliente.

Liferay pretende actualizar, mejorar, respaldar y/o discontinuar ciertas funcionalidades asociadas a las Suscripciones LAC y a la experiencia de usuario del Cliente. Como resultado, las Suscripciones LAC pueden verse modificadas significativamente. Liferay se reserva el derecho a cambiar o discontinuar en cualquier momento cualquiera de las Suscripciones LAC (incluyendo las plataformas e interfaces de programación de aplicaciones ("APIs") y/o interfaces binarios de aplicaciones ("ABIs") subyacentes) que puedan inhibir la capacidad del Cliente de utilizar las aplicaciones existentes.
Liferay empleará esfuerzos razonables para informar por adelantado acerca de cambios materiales en las Suscripciones LAC a través de la página web de los Servicios LAC correspondientes.
** Liferay Paid Apps están disponibles a través de Liferay Marketplace (https://web.liferay.com/marketplace).
*** Los Niveles de Soporte aplicables a las Suscripciones Add-On son los correspondientes a las Suscripciones subyacentes.
† Suscripciones designadas como "Suplementarias" requieren la adquisición de las Suscripciones subyacentes correspondientes.

Appendix 1: Liferay Self-Hosted Subscription Services

Where Sizing is applicable to a Subscription and specified in an Order Form, the number of Cores or vCPUs accessible by each Instance is as described in the following table:

Sizing	Number of Cores or vCPUs that will be accessible by each Instance
1	Up to eight (8)
2	Up to twelve (12)
3	Up to sixteen (16)
4	Seventeen (17) or more

Where applicable, the Pricing for each Plan is defined by the maximum number of Named Individuals and maximum number of Page Views as set forth in the Table below:

Plan	Max. Number of Named Individuals	Max. Number of Page Views
Business	10,000	5,000,000
Enterprise	100,000	60,000,000

Customer may incrementally expand the allotment of a Plan by purchasing applicable Supplemental Subscriptions.

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

Software Liferay	EULA
Liferay DXP	www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_BR
Liferay Commerce	www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_BR
Workstation/Client-side software	www.liferay.com/legal/doc/eula/clients/1001605_BR
Liferay Enterprise Search	www.liferay.com/legal/enterprise-search-eula
Liferay Paid App	www.liferay.com/legal/doc/eula/pa/1201601_BR

Apéndice 1: Servicios de Suscripción Liferay Self-Hosted

En aquellos casos en los que el Volumen sea relevante para una Suscripción, según se especifique en el Pedido, el número de Núcleos o vCPUs accesibles desde cada Instancia será el que se describe en la siguiente tabla:

Volumen	Número de Núcleos o vCPUs accesibles desde cada Instancia
1	Hasta ocho (8)
2	Hasta doce (12)
3	Hasta dieciséis (16)
4	Diecisiete (17) o más

En relación con las Suscripciones Liferay Analytics Cloud, cada Plan está definido por el número máximo de Sujetos Identificados y de Accesos a la Página, según se describe en la siguiente tabla:

Plan	Número Máximo de Sujetos Identificados	Número Máximo de Accesos a la Página
Business	10.000	5.000.000
Enterprise	100.000	60.000.000

El Cliente puede incrementar la capacidad de un Plan adquiriendo Suscripciones Suplementarias.

Cada programa de Software Liferay incluido en esta lista está sujeto a los términos del Contrato de Licencia de Usuario Final especificados a continuación:

Liferay Software	EULA
Liferay DXP	http://www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_LATAM
Liferay Commerce	http://www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_LATAM
Workstation/Client-side software	http://www.liferay.com/legal/doc/eula/clients/1001605_LATAM
Liferay Enterprise Search	www.liferay.com/legal/enterprise-search-eula
Liferay Aplicativos Pagos	www.liferay.com/legal/doc/eula/pa/1201601_LATAM