



APPENDIX 4: LIFERAY PAAS SUBSCRIPTIONS

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

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

1. Definitions

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO 4: SUBSCRIÇÕES LIFERAY PAAS

Este Anexo 4, que inclui os documentos mencionados neste Anexo 4 (juntos, o “**Anexo**”), descreve certos pacotes de serviços de Subscrições pagas que a Liferay oferece (“**Subscrições**”) listados no Anexo 4.A. Os Serviços que a Liferay fornece ao Cliente como parte destas Subscrições (os “**Serviços de Subscrição**”) fornecem ao Cliente, conforme aplicável, um ou mais Benefícios da Subscrição, conforme descrito mais detalhadamente na Cláusula 2, abaixo. Todos os termos em maiúsculo usados, mas não definidos neste Anexo, têm o significado definido no acordo ao qual este Anexo está anexado (de forma física ou por referência), como o Acordo de Serviços Enterprise da Liferay (o “**Acordo Base**”) e em conjunto com o Anexo, referido como “**Acordo**”).

SE O CLIENTE USAR A SUBSCRIÇÃO PARA UM PERÍODO DE TESTE (CONFORME DEFINIDO AQUI), ESTE USO ESTARÁ SUJEITO ÀS DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS DESTA ANEXO DURANTE O PERÍODO DE TESTE.

1. Definições

“**Conta**” significa uma conta individual que um Usuário do Cliente deve criar e usar para acessar os Serviços na Nuvem da Liferay.

“**Propósito de Backup**” significa utilizar os Serviços (incluindo qualquer Software) tão somente em um ambiente de backup ou secundário que (i) esteja periodicamente ou regularmente recebendo backups de dados de Instâncias utilizadas para Propósitos de Produção; (ii) não está atendendo requisições; e (iii) esteja sendo utilizado para o fim de recuperação de catástrofes (“disaster recovery”) e/ou servindo como backup em caso de falha de uma Instância utilizada para Propósitos de Produção.

“**Aplicativo do Cliente**” significa um programa com um código base distinto que customize ou estenda a funcionalidade do Software e se conecte à base de dados através de um mecanismo distinto de banco de dados implementado na “Infraestrutura na Nuvem Liferay”, conforme definido abaixo.

“**Conteúdo do Cliente**” significa qualquer conteúdo ou dados (incluindo Dados Pessoais) desenvolvidos em conexão com os Serviços na Nuvem ou de outra forma, código de software, documentação, materiais, informações, arquivos de texto, imagens e/ou marcas registradas associadas ao uso dos Serviços na Nuvem pelo Cliente, hospedado na Infraestrutura na Nuvem, e não fornecido pela Liferay.

“**Dados Pessoais do Cliente**” significa Dados Pessoais fornecidos por ou em nome do Cliente à Liferay por meio do uso dos Serviços na Nuvem e processados pela Liferay em nome do Cliente.

“**Portal do Cliente**” significa um portal da Web mantido pela Liferay ou por uma Afiliada da Liferay que fornece vários recursos acessíveis aos clientes da Subscrição da Liferay, conforme descrito na Seção 2.2 abaixo.

“**Usuário do Cliente**” significa uma pessoa usando os Serviços na Nuvem em nome do Cliente (incluindo, por exemplo, um empregado do Cliente ou de uma Afiliada do Cliente, terceirizado ou prestador de serviços).

“**Leis de Proteção de Dados**” significa leis de proteção de dados ou de privacidade aplicáveis, na medida em que tais leis se apliquem ao processamento de dados dentro do escopo dos Serviços na Nuvem.

“**Contato Designado**” significa um Usuário do Cliente designado para se comunicar com a Liferay para o fornecimento de Suporte e/ou quaisquer outros Serviços na Nuvem.

“**Propósito Designado**” significam as situações de uso e propósito específico para as quais o Cliente utiliza os Serviços na Nuvem e o Software, por exemplo, Propósito de Desenvolvimento, Propósito de Produção ou Propósito de Backup.

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

“**Documentation**” means the documentation generally made available by Liferay in conjunction with the Cloud Services at dev.liferay.com and help.liferay.com.

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

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

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

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

“**Incident**” means a single, discrete technical problem that cannot be reasonably subdivided, and also that is not overly broad in scope, the severity of which shall be determined as described in Section 6.1.

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

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

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

“**Liferay Marketplace**” means the marketplace located at: www.liferay.com/marketplace.

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

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

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

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

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

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

“**Software**” or “**Liferay Software**” means the software and corresponding Documentation that Liferay makes available for download as part of

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

“**Documentação**” significa a documentação geralmente disponibilizada pela Liferay em conjunto com os Serviços na Nuvem em dev.liferay.com e help.liferay.com.

“**Usuário Final**” significa qualquer terceiro que não seja um Usuário do Cliente que acesse e use o Aplicativo do Cliente pela web.

“**Política EOSL**” significa a Política de Fim de Vida Útil aplicável a um Software específico, como identificado em www.liferay.com/products/end-of-service-life.

“**Ofertas Externas**” significa software e/ou serviços que o Cliente usa em conexão com os Serviços na Nuvem e que são fornecidos por terceiros.

“**Software Derivado**” significa modificações no código-fonte do Software para desenvolver um programa com código-fonte mantido separadamente (i) com recursos não presentes no código-fonte do Software ou (ii) onde modificações no código-fonte original do Software não são automaticamente integradas ao código fonte original do Software.

“**Incidente**” significa um problema técnico específico e individual que não possa ser razoavelmente subdividido, e também que não seja excessivamente amplo em escopo, cuja severidade será determinada como descrito na Cláusula 6.1.

“**Instância**” significa 1 (uma) cópia do Software.

“**Infraestrutura na Nuvem Liferay**” significa a plataforma de infraestrutura baseada em nuvem fornecida pela Liferay para implantação e hospedagem do Software Liferay.

“**Liferay DXP**” significa uma oferta de Software Liferay comumente conhecido como “Liferay’s Digital Experience Platform”.

“**Liferay Marketplace**” significa a loja de aplicativos localizada em: www.liferay.com/marketplace.

“**Memória**” significa memória de acesso aleatório (RAM) atribuída à uma única Instância.

“**Propósito de Não-Produção**” significa utilizar os Serviços na Nuvem (inclusive qualquer Software) exclusivamente em um ambiente não-produtivo, geralmente para propósitos de integração ou desenvolvimento, testes, garantia de qualidade, montagem, e testes de aceitação pelo usuário, excluindo as situações que se encaixam no conceito de Propósitos de Desenvolvimento.

“**Dados Pessoais**” deve ter o significado indicado nas Leis de Proteção de Dados.

“**Propósitos de Produção**” significa utilizar os Serviços na Nuvem (incluindo qualquer Software) em um ambiente de produção, geralmente para atender requisições efetivas e usar dados e Software reais.

“**Serviços**”, conforme definido no Acordo Base, deverão, para os fins deste Anexo, significar os Serviços na Nuvem.

“**Tamanho**” significa o tamanho de uma Instância, o qual é determinado pelo número de vCPUs que serão acessadas por, e pela Memória designada a, cada Instância.

“**Software**” ou “**Software Liferay**” significa o software e a Documentação correspondente que a Liferay disponibiliza para download como parte das

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

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

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

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

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

“**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 Subscriptions as set forth in Schedule 4.A or as otherwise agreed by the parties in an Order Form.

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

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

2. Benefits of PaaS Subscriptions

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

2.1. Cloud-Based Services

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

2.2. Access to Customer Portal

“**Customer Portal Access**” means the provision of access to Liferay’s Customer Portal during the Subscription Term. Liferay’s Customer Portal provides Customer access to an expanding knowledge base, support information, compatibility information, checklists, FAQs, patching tools, security updates, newsletters, as well as access to all available versions of Liferay Software throughout their respective life cycle as set forth in Section 8

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

Subscrições. O conceito de Software não deve incluir aplicativos de software de terceiros disponibilizados por meio do Liferay Marketplace (“**Aplicativos de Terceiros no Marketplace**”), Softwares de Terceiros ou projetos open source disponíveis à comunidade em geral, tais como quaisquer Softwares “community edition” da Liferay e/ou outros projetos comunitários.

“**Benefício(s) da Subscrição**” significa um ou mais dos benefícios definidos descritos na Cláusula 2 abaixo.

“**Prazo da Subscrição**” tem o significado definido na Cláusula 5 abaixo.

“**Medidas Técnicas e Organizacionais**” significa medidas físicas, administrativas e técnicas comercialmente razoáveis tomadas pela Liferay para assegurar a integridade, segurança e confidencialidade dos Dados Pessoais, conforme estabelecido em www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data.

“**Software de Terceiros**” significa qualquer programa de software, código de computador, bibliotecas de programação, interfaces de programação de aplicativos, ou outros materiais, (i) cujos direitos de propriedade intelectual não sejam de titularidade da Liferay ou suas Afiliadas e (ii) que não esteja licenciado ao Cliente pelos Contratos de Licença especificados no Acordo Base ou neste Anexo, mas é licenciado sujeito aos termos e condições de licença aplicáveis em um documento anexo ao Software (e, para alguns Softwares, também listados em www.liferay.com/third-party-software).

“**Unidade**” significa a unidade utilizada para medir o uso das Subscrições por parte do Cliente, conforme descrito no Anexo 4.A ou como de outra forma acordado pelas partes em um Formulário de Pedido.

“**Atualizações**” significam toda e qualquer correção no software, atualizações, melhorias, aprimoramentos, adições, correções, modificações, novas versões e lançamentos do Software Liferay, quando e se eles forem disponibilizados.

“**CPU virtual**” ou “**vCPU**” significa um processador virtual de uma máquina virtual, ao qual uma CPU física esteja associada, no todo ou em parte. Para maior clareza, no caso de multithreading simultâneo na mesma CPU física, cada thread será considerado uma vCPU.

2. Benefícios das Subscrições PaaS

Cada oferta de Subscrição fornece ao Cliente um ou mais dos seguintes benefícios padrões descritos nos subitens desta Cláusula 2 (cada, um “**Benefício da Subscrição**”). Os Benefícios da Subscrição incluídos em uma Subscrição são os identificados no Anexo 4.A.

2.1. Serviços Baseados em Nuvem

“**Serviços Baseados em Nuvem**” significa, em conjunto, o fornecimento de acesso pela Liferay a um console de administração baseado em nuvem, serviços baseados na web, e Infraestrutura de Nuvem Liferay e Serviços de Infraestrutura (conforme descrito no Apêndice 4.B), quaisquer Instâncias do Software Liferay pré-instaladas pela Liferay para o Cliente na Infraestrutura na Nuvem Liferay, para propósito de implantação, gerenciamento, desenvolvimento, integração e hospedagem do Aplicativo do Cliente, para o qual o Cliente adquiriu uma Subscrição.

2.2. Acesso ao Portal do Cliente

“**Acesso ao Portal do Cliente**” significa o fornecimento de acesso ao Portal do Cliente da Liferay durante o Prazo da Subscrição. O Portal do Cliente Liferay fornece ao Cliente acesso a uma base de conhecimento em expansão, informações de suporte, informações de compatibilidade, checklists, FAQs, ferramentas de correção, atualizações de segurança, boletins informativos, bem como acesso a todas as versões disponíveis do Software Liferay ao longo de seu

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

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

2.3. Maintenance

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

2.4. Support

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

2.5 Legal Assurance

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

2.6 Liferay Analytics Cloud

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

3. Subscription Fees

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

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

respectivo ciclo de vida, conforme estabelecido na Cláusula 8 abaixo (e o Software de Terceiros aplicável) para download eletrônico do Portal do Cliente da Liferay e, se aplicável, acesso a serviços baseados na web. O Software aplicável disponibilizado através do Portal do Cliente para cada Subscrição é especificado no Anexo 4.A. O Software é regido por um ou vários Contratos de Licença de Usuário Final ("EULAs") identificados no Anexo 4.A.

2.3. Manutenção

"Manutenção" significa o fornecimento de Atualizações para o Software Liferay, que a Liferay disponibiliza periodicamente por meio de download eletrônico no site da Liferay e, quando aplicável, Atualizações para Serviços Baseados em Nuvem.

2.4. Suporte

"Suporte" significa suporte técnico ao produto fornecido pela Liferay ao Cliente para Incidentes reportados conforme descrito na Cláusula 6, abaixo. O suporte é fornecido através do rastreador de problemas da Liferay baseado na web, que permite ao Cliente reportar Incidentes à equipe de suporte da Liferay para investigação de problemas relacionados, conforme aplicável, ao Software, aos Serviços Baseados em Nuvem ou ao Liferay Analytics Cloud, em cada caso, conforme descrito mais detalhadamente na Cláusula 6, abaixo.

2.5 Garantia Legal

"Garantia Legal" significa o conjunto de garantias de propriedade intelectual que a Liferay fornece ao Cliente conforme descrito na Cláusula 10, abaixo.

2.6 Liferay Analytics Cloud

"Liferay Analytics Cloud" é um conjunto de recursos e funcionalidades baseado em software como serviço ("SaaS") que fornece insights baseados em dados e análises de usuários que permitem aos clientes Liferay otimizar suas experiências digitais e soluções criadas no software Liferay DXP. Liferay Analytics Cloud só pode ser integrado e conectado com fontes de dados baseadas no Software Liferay. A Liferay não é obrigada a fornecer Suporte ou quaisquer outros Benefícios da Subscrição para o uso do Liferay Analytics Cloud pelo Cliente na medida relacionada ao uso do Liferay Analytics Cloud pelo Cliente com fontes de dados que não sejam o Software Liferay ou qualquer outra tecnologia não suportada de acordo com <https://liferay.com/services/support/compatibility-matrix>.

3. Remuneração da Subscrição

A Liferay cobra uma Remuneração pelas Subscrições, com base no número total de Unidades e certos outros parâmetros tais como o Nível de Suporte aplicável. As Unidades e outros parâmetros aplicáveis para Subscrições na Nuvem estão descritas neste Anexo (incluindo os Apêndices aplicáveis) e identificados no Formulário de Pedido aplicável. O Cliente deverá adquirir uma quantidade de Subscrições na Nuvem igual ao número total de Unidades (incluindo variantes ou componentes do Software ou Serviços na Nuvem) que o cliente implanta, utiliza, consome, executa ou de outra forma aplica aos Benefícios da Subscrição. Ademais, caso o Cliente utilize qualquer dos Benefícios da Subscrição para suportar ou manter o Software Liferay (ou qualquer parte a ele relacionada) ou qualquer software que não seja o Software Liferay, deverá o Cliente adquirir Subscrições iguais à quantidade de Unidades aplicáveis ao Software Liferay para o qual o Cliente usou os Benefícios da Subscrição. Se o Cliente encerrar as Subscrições ou não renová-las dentro de 30 (trinta) dias após o término ou a expiração de um Termo de Subscrição e como uma pré-estimativa genuína das perdas e custos da Liferay associados ao restabelecimento, a Liferay se reserva ao direito de cobrar Remuneração de restabelecimento do Cliente por Unidade (a "Remuneração de Restabelecimento"), se e quando o Cliente desejar restabelecer as Subscrições rescindidas ou expiradas. A Remuneração de Restabelecimento por Unidade será igual a 120% (cento e vinte por cento) das Remunerações pelos Serviços de Subscrição restabelecidos, acordadas entre o Cliente e a Liferay na data do restabelecimento e proporcionalmente com base

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

the lapsed period between the expiration or termination of the Subscription Term and the date the Subscription Services are reinstated.

4. Use of the Services, Restrictions

4.1. Account

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

4.2. Use of the Service

- (i) **General.** Subject to Customer's compliance with the Agreement, Liferay grants to Customer a non-transferable, non-exclusive, worldwide (subject to any applicable export restrictions), non-sublicensable right to access and use the Subscription in order to deploy, develop, manage and host the Customer Application limited to the applicable Subscription Term and limited to and in connection with the Units for which Customer has purchased Subscriptions from Liferay or a Business Partner. Customer acquires only the right to access and use the Subscription and use the Software as set forth in this Appendix but does not acquire any rights of ownership in the Subscription or Software. Liferay reserves all rights to the Subscription (including any Software) not expressly granted to Customer.
- (ii) **Internal Use and Affiliates.** Customer's right to use is limited to Customer's internal purposes (which shall include use by or on behalf of Customer's Affiliates and such Affiliates shall not be considered a third party for the purposes of this Section, provided that Customer remains responsible for the Affiliates' compliance with terms of the Agreement and any Order Form). The foregoing sentence is not intended to limit Customer's internal use of the Subscriptions (including any Software) to operate a web site and/or to offer Customer's own software as a service, which may be used and accessed by an unlimited number of End Users, provided such web site or service does not include a distribution or duplication of the Subscriptions (including any Software), in whole or in part.
- (iii) **Use by Third Parties.** The Subscriptions may be used under the terms of this Appendix by Customer Users, provided that Customer remains responsible for all of Customer's obligations under the Agreement and for the activities and omissions of the Customer Users.

4.3. Restrictions

4.3.1. General Restrictions

The rights granted to Customer under this Appendix do not authorize Customer and Customer will not (and will not allow any third party to): (i) distribute, sell, rent any parts of the Subscriptions to a third party; (ii) reverse engineer, translate, modify, loan, convert or apply any procedure or process to the Subscriptions or any parts thereof in order to ascertain, derive, and/or appropriate for any reason or purpose, the source code or source listings of the software utilized by Liferay in the provision of the Subscriptions, Liferay Software or any trade secret information or process contained in the Subscriptions (except as permitted under applicable law or license terms applicable to the concerned item); (iii) execute or incorporate other software (except for approved software as more particularly identified in the Documentation or specifically approved by Liferay in writing) into the Cloud-

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

no período decorrido entre a expiração ou rescisão do Prazo da Subscrição e a data em que os Serviços de Subscrição forem restabelecidos.

4. Utilização dos Serviços, Restrições

4.1. Conta

O Cliente é obrigado a criar uma Conta para cada Usuário do Cliente para acessar e usar os Serviços Baseados na Nuvem, fornecendo um endereço de e-mail válido e criando uma senha segura. O Cliente continua totalmente responsável pela confidencialidade das credenciais utilizadas pelos Usuários do Cliente para acessar as suas Contas respectivas e qualquer atividade por meio dessas Contas, seja por Usuários Finais ou terceiros, resultante de qualquer acesso não autorizado aos Serviços Baseados na Nuvem. Os Clientes não podem (e não podem permitir que terceiros) acessar os Serviços, ou prover acesso aos Serviços para quaisquer terceiros, de maneira a evitar a Remuneração ou driblar os limites máximos de capacidade para os Serviços na Nuvem ou aumentar o escopo ou nível de Serviço na Nuvem fornecido para cada Cliente.

4.2. Uso do Serviço

- (i) **Geral.** Sujeito à conformidade do Cliente com o Acordo, a Liferay concede ao Cliente direito de acesso e uso da Subscrição de forma não transferível, não exclusivo, válido em todo o mundo (sujeito a qualquer restrições de exportação), não sublicensável, para implantar, desenvolver, gerenciar e hospedar o Aplicativo do Cliente, limitado ao Prazo da Subscrição aplicável e limitado a, e em conexão com, as Unidades para as quais o Cliente adquiriu as Subscrições diretamente da Liferay ou através de um Parceiro de Negócios. O Cliente adquire apenas o direito de acessar e usar a Subscrição e usar o Software, conforme estabelecido neste Anexo, mas não adquire nenhum direito de propriedade sobre a Subscrição ou sobre o Software. A Liferay se reserva a todos os direitos da Subscrição (incluindo qualquer Software) que não são expressamente concedidos ao Cliente.
- (ii) **Uso Interno e Afiliadas.** O direito de uso do Cliente limita-se aos propósitos internos do Cliente (o que deve incluir o uso em nome de, ou pelas Afiliadas do Cliente, e tais Afiliadas não deverão ser consideradas um terceiro para os fins desta Cláusula, considerando que o Cliente permanecerá responsável pelo cumprimento dos termos do Acordo e qualquer Formulário de Pedido pelas Afiliadas). A sentença anterior não pretende limitar o uso interno do Cliente da Subscrição (incluindo qualquer Software) para operar um site web e/ou para oferecer o próprio software do Cliente como um serviço, que pode ser utilizado e acessado por um número ilimitado de Usuários Finais, desde que tal site web ou serviço não inclua uma distribuição ou duplicação das Subscrições (incluindo qualquer Software), no todo ou em parte.
- (iii) **Uso por Terceiros.** As Subscrições podem ser usados sob os termos deste Anexo pelos Usuários do Cliente, desde que o Cliente permaneça responsável por todas as obrigações do Cliente baseadas no Acordo e pelas atividades e omissões dos Usuários do Cliente.

4.3. Restrições

4.3.1. Restrições Gerais

Os direitos concedidos ao Cliente por este Anexo não autorizam o Cliente e o Cliente não irá (e não permitirá que terceiros): (i) distribuir, vender ou alugar quaisquer partes das Subscrições a terceiros; (ii) fazer engenharia reversa, traduzir, modificar, emprestar, converter ou aplicar qualquer procedimento ou processo às Subscrições ou a qualquer parte dele para averiguar, derivar e/ou apropriar, por qualquer motivo ou finalidade, o código-fonte ou as listagens de origem do software utilizado pela Liferay no fornecimento das Subscrições, Software Liferay ou qualquer informação sobre segredo comercial ou processo contido nos Serviços Baseados na Nuvem (exceto conforme permitido pela lei aplicável ou termos de licença aplicáveis ao item em questão); (iii) executar ou incorporar outro software (exceto para software aprovado conforme identificado mais especificamente na Documentação ou especificamente

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

Based Services, or create a derivative work of any part of the Subscriptions including but not limited to, any software utilized by Liferay in the provision of the Subscriptions; (iv) remove any product identification, trademarks, trade names or titles, copyrights, legends or any other proprietary marking in the Cloud Services; (v) disclose the results of any benchmarking of the Subscriptions (whether or not obtained with Liferay's assistance) to any third party; (vi) using Subscriptions or Software for the purpose of building a competitive product or service to the Liferay Software or Subscriptions or copying the Software's or Cloud-Based Services features or user interface; (vii) using the Subscriptions or Software to develop or enhance any (a) software that is not Software including but not limited to any open source version of Software (such as "Liferay Portal") or (b) derivative works of any software that is not Software or developing Forked Software; (viii) use any of the Cloud Services in violation of any applicable laws (including i.e. Data Protection Laws, export or IP laws) or for any illegal activities or promotion, solicitation or encouraging of illegal activities and substances; (ix) using Cloud Services in a manner that might affect availability and enjoyment of the Cloud Services by other users or third parties (such as unauthorized access to the accounts of other customers, harassing other users or third parties, any attempts to circumvent agreed limitations of the Cloud Service, intercepting, unauthorized monitoring or penetration, performance, vulnerability or security testing of the Cloud Service or breaching security measures, use for illegal or unlawful file sharing, launching or facilitating a denial of service attack (DoS) from or on Cloud Service, hacking, cracking, spoofing or defacing any portion of the Cloud Service, posting, transmitting or distributing spam mail, mass mailings, chain letters, any robot, spider, site search/retrieval application, or other automatic or manual process or device to retrieve or index data or "data mine"); or (x) using Cloud Services for any purposes that might impact life, health or environment or telecommunication services, as "miner" or "folder" of cryptocurrencies or using Cloud Services to operate a general-purpose proxy or "open proxy". For clarity and avoidance of doubt, distributing or otherwise providing access to any portion of the Cloud Services to a third party or using any of the Cloud Services for the benefit of a third party is a material breach of the Agreement, even though open source licenses applicable to certain software packages may give Customer the right to distribute those packages (and this Appendix is not intended to interfere with Customer's rights under those individual licenses).

4.3.2. Non-Compliance and Remedies

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

4.3.3. Limiting Devices

Customer is hereby notified that the Subscriptions may contain or be subject to time-out devices, counter devices, and/or other devices intended to ensure the limits of the rights granted to Customer under this Appendix will not be exceeded ("Limiting Devices"). If the Subscriptions contain or are otherwise subject to Limiting Devices, Liferay will provide Customer with materials necessary to use the Subscriptions to the extent permitted. Customer may not tamper with or otherwise take any action to defeat, disable or circumvent a

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

aprovado pela Liferay por escrito) nos Serviços na Nuvem, ou criar um trabalho derivado de qualquer parte das Subscrições, incluindo, mas não limitado a qualquer software utilizado pela Liferay no fornecimento das Subscrições; (iv) remover qualquer identificação de produto, marcas registradas, nomes comerciais ou títulos, direitos autorais, legendas ou qualquer outra marca proprietária dos Serviços na Nuvem; (v) divulgar os resultados de qualquer benchmarking das Subscrições (obtidos ou não com a assistência da Liferay) a quaisquer terceiros; (vi) utilizar as Subscrições ou o Software com o objetivo de criar um produto ou serviço concorrente com o Software Liferay ou com as Subscrições ou para copiar os recursos ou a interface de usuário do Software ou dos Serviços Baseados na Nuvem; (vii) utilizar as Subscrições ou Software para desenvolver ou aprimorar quaisquer (a) software que não seja Software, incluindo, mas não limitado a, qualquer versão open-source do Software (como "Liferay Portal") ou (b) trabalhos derivados de qualquer software que não seja Software ou que desenvolva Software Derivado; (viii) utilizar quaisquer dos Serviços na Nuvem em violação de quaisquer leis aplicáveis (incluindo, por exemplo, Leis de Proteção de Dados, exportação ou leis de PI) ou para quaisquer atividades ilegais ou promoção, solicitação ou incentivo de atividades e substâncias ilegais; (ix) utilizar Serviços na Nuvem de maneira que possa afetar a disponibilidade e o aproveitamento dos Serviços na Nuvem por outros usuários ou terceiros (como acesso não autorizado à contas de outros clientes, assédio a outros usuários ou terceiros, tentativas de contornar limitações acordadas do Serviço na Nuvem, interceptação, monitoramento ou penetração não autorizados, testes de desempenho, vulnerabilidade ou segurança do Serviço na Nuvem ou violação de medidas de segurança, uso para compartilhamento ilegal ou ilícito de arquivos, lançamento ou facilitação de um ataque de negação de serviço (Denial of Service - DoS) de ou em um Serviço na Nuvem, hacking, cracking, falsificar ou desfigurar qualquer parte do Serviço na Nuvem, postar, transmitir ou distribuir spam, correspondências em massa, cartas em cadeia (chain letters), qualquer robô, spider, aplicativo de pesquisa/recuperação de sites ou outro processo ou dispositivo, automático ou manual, para recuperar ou indexar dados ou "mineração de dados"); ou (x) utilizar o Serviço na Nuvem para quaisquer propósitos que possam impactar a vida, saúde ou meio-ambiente ou serviços de telecomunicações, como "minerador" ou "arquivo" de crypto moedas ou utilizando o Serviço na Nuvem para operar um proxy de propósito geral ou "proxy aberto". Para fins de clareza e evitar dúvidas, distribuir ou fornecer acesso a qualquer parte dos Serviços na Nuvem a terceiros ou usar qualquer um dos Serviços na Nuvem para o benefício de terceiros é uma infração substancial do Acordo, embora licenças open source aplicáveis a determinados pacotes de software podem dar ao Cliente o direito de distribuir esses pacotes (e este Anexo não se destina a interferir nos direitos do Cliente sob essas licenças individuais).

4.3.2. Não Conformidade e Medidas Cabíveis

O Cliente concorda em indenizar, defender e isentar a Liferay de quaisquer custos, perdas, responsabilidades, reclamações ou despesas (incluindo honorários advocatícios razoáveis) decorrentes de qualquer alegação ou reivindicação na medida em que se baseie em uma violação da Cláusula 4.3.1. Além disso, o Cliente concorda que, como um recurso em caso de violação, conforme estabelecido na Cláusula 4.3.1 (vii) acima, o Cliente pagará à Liferay as Remunerações para cada Unidade para a qual o Cliente utiliza as Subscrições em conexão com o software que não é Software como pré-estimativa genuína das perdas e custos da Liferay associados à essa violação.

4.3.3. Dispositivos Limitadores

O Cliente fica desde já notificado de que as Subscrições podem conter ou estar sujeitos a dispositivos limitadores de tempo, dispositivos de contagem e/ou outros dispositivos destinados a garantir que os limites dos direitos concedidos ao Cliente por este Anexo não sejam excedidos ("Dispositivos Limitadores"). Se as Subscrições contiverem ou estiverem sujeitos a Dispositivos Limitadores, a Liferay fornecerá ao Cliente os materiais necessários para utilizar as Subscrições na extensão permitida. O Cliente não pode adular ou adotar qualquer ação

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

Limiting Device or timing or use restrictions that are built into, defined or agreed upon, regarding the Subscriptions, including but not limited to, resetting the Unit amount.

4.3.4. Derivative Works

Customer acknowledges and agrees that title to the Subscriptions including but not limited to, any software utilized by Liferay in the provision of the Subscriptions and each component, copy and modification, including but not limited to all derivative works, improvements or upgrades (“**Derivative Works**”) whether made by Liferay, Customer or on Liferay’s or on Customer’s behalf, including those made at Customer’s suggestion and all associated intellectual property rights, are and shall remain the sole and exclusive property of Liferay, its Affiliates and/or its licensors. As between Customer and Liferay, Customer shall own all independently developed code and documentation and any associated intellectual property rights developed by Customer or on Customer’s behalf that are separate from the code base of the Software provided or otherwise made available as part of the Subscriptions (i.e. non-Derivative Works).

5. Subscription Term, Termination and Suspension

5.1. Subscription Term

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

5.2. Suspension and Termination, Retention of Customer Content

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

5.3. Trial Use

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

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

para derrotar, desativar ou burlar um Dispositivo Limitador ou restrições de tempo ou de uso que sejam incorporadas, definidas ou acordadas com relação às Subscrições, incluindo, mas não se limitando a, redefinição do valor da Unidade.

4.3.4. Obras Derivadas

O Cliente reconhece e concorda que a propriedade das Subscrições incluindo, mas não limitado a, qualquer software utilizado pela Liferay no fornecimento das Subscrições e cada componente, cópia e modificação, incluindo mas não limitado a, todos os trabalhos derivados, aprimoramentos ou upgrades (“**Obras Derivadas**”) que sejam feitas pela Liferay, pelo Cliente ou em nome da Liferay ou do Cliente, incluindo aquelas feitas por sugestão do Cliente, e todos os direitos de propriedade intelectual associados, são e permanecerão como propriedade única e exclusiva da Liferay, suas Afiliadas e/ou seus licenciantes. Entre o Cliente e a Liferay, o Cliente deverá ser o proprietário de todos os códigos e documentação desenvolvidos independentemente pelo Cliente ou em nome do Cliente, e quaisquer direitos de propriedade intelectual associados desenvolvidos pelo Cliente ou em nome do Cliente que sejam separados da base de código do Software fornecido ou disponibilizados como parte das Subscrições (ou seja, Obras não Derivadas).

5. Prazo da Subscrição, Rescisão e Suspensão

5.1. Prazo da Subscrição

Salvo acordo em contrário das partes por escrito, as Subscrições (i) começarão na data em que a Liferay aceitar o pedido do Cliente para as Subscrições aplicáveis, respectivamente (por favor observe que o precedente não limita a obrigação do Cliente de pagar pelas Subscrições que o Cliente utilizou anteriormente, mas pelos quais o Cliente não pagou); (ii) serão executados por, e terão no mínimo, um período de 12 (doze) meses; (iii) não podem ser rescindidas por conveniência por qualquer uma das partes; e (iv) poderão ser renovadas pelas partes por acordo mútuo. O prazo inicial e qualquer prazo de renovação são coletivamente chamados de “**Prazo da Subscrição**”.

5.2. Suspensão e Rescisão, Retenção do Conteúdo do Cliente

Sem limitar outros direitos que a Liferay possa ter, a Liferay poderá suspender ou rescindir o uso das Subscrições pelo Cliente, desabilitar o acesso aos Benefícios da Subscrição do Cliente ou dos Usuários do Cliente ou remover imediatamente o Conteúdo do Cliente, se a Liferay acreditar que o Cliente ou os Usuários do Cliente violaram o Acordo, lei aplicável ou violaram ou estão violando quaisquer direitos de terceiros, em cada caso, sem qualquer responsabilidade para com o Cliente e sem obrigação de reembolso de quaisquer Remunerações pré-pagas ao Cliente e o Cliente continuará a incorrer em Remunerações aplicáveis pelas Subscrições durante qualquer suspensão. Quando apropriado e permitido pela lei aplicável, a Liferay notificará o Cliente de qualquer suspensão e suas razões e solicitará a retificação da violação dentro de um prazo razoável especificado pela Liferay na notificação (“**Período de Cura**”). Se o Cliente não corrigir a violação do Acordo dentro do Período de Cura, o Acordo será automaticamente rescindido quando da expiração do Período de Cura, sem qualquer responsabilidade para o Cliente.

5.3. Uso Experimental

A Liferay poderá disponibilizar determinadas Subscrições em caráter experimental, não para produção, com o propósito de avaliar sua funcionalidade e capacidades, gratuitamente (“Subscrições de Avaliação Liferay PaaS”), por um período de trinta (30) dias, a menos que seja rescindido ou prorrogado pela Liferay a seu exclusivo critério (“Prazo de Avaliação”). Não obstante qualquer disposição em contrário neste Anexo, as Subscrições de Avaliação incluem Acesso ao Portal do Cliente e não incluem, e a Liferay não é obrigada a fornecer, Suporte, Manutenção e Garantia Legal durante o Período de Avaliação.

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

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

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

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

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

6. Support

6.1 Severity Levels

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

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

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

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

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

O Cliente pode solicitar Subscrições de Avaliação através do site da Liferay ou através de um Representante de Vendas da Liferay. As Subscrições de Avaliação exigem o preenchimento de um formulário de registro pelo Cliente e o fornecimento de determinadas informações pelo Cliente. Termos e condições de avaliação adicionais aplicáveis às Subscrições de Avaliação podem surgir na página de registro. Quaisquer termos e condições adicionais são incorporados ao Acordo por referência e são juridicamente vinculativos com relação ao uso das Subscrições de Avaliação Liferay PaaS pelo Cliente.

O Cliente não fará upload ou armazenará Dados Pessoais do Cliente ou Informações Confidenciais do Cliente nos Serviços em Nuvem em conexão com o uso sob uma Subscrição de Avaliação Liferay PaaS, e o Cliente usará apenas a Subscrição de Avaliação Liferay PaaS com dados que não sejam de produção. Se o Cliente optar por fazer upload ou armazenar dados em conexão com o uso de uma Subscrição de Avaliação pelo Cliente, o Cliente reconhece e concorda que a Liferay não terá nenhuma responsabilidade com relação a qualquer perda, destruição ou corrupção de tais dados e o Cliente isentará a Liferay e suas afiliadas a respeito de qualquer violação das leis de proteção de dados.

A LIFERAY DESTRUIRÁ, E NÃO TEM NENHUMA OBRIGAÇÃO DE RETER, QUALQUER DADO QUE O CLIENTE INSERIR NOS SERVIÇOS EM NUVEM, OU QUALQUER CUSTOMIZAÇÕES FEITAS NO SOFTWARE OU SERVIÇOS EM NUVEM POR OU PARA O CLIENTE, EM CONEXÃO COM O USO DE SUBSCRIÇÕES DE AVALIAÇÃO PELO CLIENTE.

NÃO OBSTANTE QUALQUER DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO NA SEÇÃO 7 DO ACORDO BASE (EXCLUSÃO E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE, ALOCAÇÃO DE RISCO) OU QUALQUER OUTRAS LIMITAÇÕES À RESPONSABILIDADE DO CLIENTE, O CLIENTE SERÁ TOTALMENTE RESPONSÁVEL PERANTE A LIFERAY E SUAS AFILIADAS POR (I) QUALQUER DANOS DECORRENTES DO USO PELO CLIENTE DAS SUBSCRIÇÕES DURANTE O PRAZO DE AVALIAÇÃO, (II) QUALQUER VIOLAÇÃO DO ACORDO PELO CLIENTE E (III) QUALQUER DAS OBRIGAÇÕES DE INDENIZAÇÃO DO CLIENTE AQUI PREVISTAS.

6. Suporte

6.1 Níveis de Suporte

O nível de Severidade de um Incidente em particular é determinado através de discussão mútua entre o Cliente e a Liferay, e baseado no impacto do incidente no negócio.

Incidentes Severidade 1 ("Alto"): Um Incidente Severidade 1 significa (i) para propósitos da Infraestrutura na Nuvem Liferay (a) o sistema de produção foi severamente impactado ou parou completamente, ou (b) o ambiente de não produção para o Aplicativo do Cliente está completamente inacessível; ou, (ii) para propósitos do Software Liferay (a) o sistema de produção foi severamente impactado, ou (b) os sistemas de operação ou aplicativos de missão crítica encontram-se inoperantes, ou (c) os aplicativos de missão crítica que experimentaram repetidas interrupções materiais de sistema que estão efetivamente tornando os aplicativos inoperantes.

Incidentes Severidade 2 ("Normal"): Um Incidente Severidade 2 significa (i) para propósitos da Infraestrutura na Nuvem Liferay, o ambiente de não produção para o Aplicativo do Cliente está funcionando com capacidades limitadas ou está instável com interrupções periódicas; ou (ii) para propósitos do Software Liferay (a) o sistema está funcionando com capacidades limitadas, ou (b) está instável, com interrupções periódicas, or (c) os aplicativos de missão crítica, ainda que não estejam inoperantes, estão experimentando interrupções materiais de sistema.

Incidentes Severidade 3 ("Baixo"): Um Incidente Severidade 3 significa (i) para propósitos da Infraestrutura na Nuvem Liferay que qualquer ambiente para o Aplicativo do Cliente está inteiramente funcional, mas se observam erros que

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

of an environment; or, (ii) for purposes of Liferay Software the system is fully functional, but there are observed errors that do not impact the usability of the system.

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

6.2 Designated Contacts

Liferay will provide Support to Customer only through communication with the Designated Contacts. Customer may designate up to the number of Designated Contacts described in the table below based on the number of Subscriptions for Production Purposes Customer has purchased. Customer may add Designated Contacts by purchasing additional "Designated Contact Add-on" Subscriptions. Customer shall use commercially reasonable efforts to maintain consistent Designated Contacts during the relevant Subscription Term, provided that Customer may change its Designated Contacts from time to time as a result of changes in employment responsibilities, transfers, leaves of absence, resignation or termination of employment of such individual. Customer may not use a single Designated Contact to act as a mere forwarding service for other of Customer's personnel.

Table 6.2

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

6.3 Acknowledge Receipt Times

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

Table 6.3

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

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

não impactam a usabilidade do ambiente; ou (ii) para propósitos do Software Liferay o sistema está inteiramente funcional, mas se observam erros que não impactam a usabilidade do sistema.

A Liferay irá trabalhar nos Incidentes considerados de Severidade 1, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana ("24x7"), desde que, caso a resolução do problema do Cliente demande a participação dos funcionários do time de suporte do Cliente, e eles não estejam disponíveis neste período, a Liferay se reserva ao direito de reduzir o nível de severidade do incidente, para condizer com o real impacto no negócio, se aplicável, até que o time de suporte do Cliente esteja disponível para suportá-lo 24x7.

6.2 Contatos Designados

A Liferay irá fornecer Suporte ao Cliente apenas por intermédio de comunicação com os Contatos Designados. O Cliente poderá designar contatos até o número de Contatos Designados referido na tabela abaixo, o qual se baseia no número de Subscrições para Propósitos de Produção que o Cliente tenha adquirido. O Cliente poderá adicionar Contatos Designados, adquirindo o pacote de Subscrição "Adicional (Add-on) Contatos Designados". O Cliente deve se utilizar de esforços comerciais razoáveis para manter consistência nos Contatos Designados, durante o Prazo da Subscrição, mantendo-se, no entanto, o direito do Cliente de alterar os Contatos Designados, periodicamente, como resultado de mudanças nas relações laborais, transferências, licenças, exonerações ou demissões desses indivíduos. Fica vedado ao Cliente utilizar-se de um Contato Designado para agir como mero interlocutor de demandas de outros funcionários do Cliente.

Tabela 6.2

Número de Subscrições para Propósitos de Produção	Contatos Designados para Nível de Suporte Platinum
1 a 4	3
5 a 8	6
9 a 12	9
13 a 16	12
17 a 20	15
21 ou mais	18

6.3 Tempo de Confirmação de Recebimento

O Cliente poderá reportar Incidentes à Liferay de acordo com as informações de contato listadas no Portal do Cliente da Liferay, atualmente localizado em www.liferay.com/group/customer/support/contact/world-wide-support. Após o Cliente contatar a Liferay a respeito de um Incidente, a Liferay irá confirmar o recebimento do Incidente dentro do prazo aplicável especificado abaixo, de acordo com o Nível de Suporte de Serviço apropriado do Cliente. Consertos de bugs serão entregues aos Contatos Designados do Cliente. Para os fins desta Cláusula, confirmação de recebimento significa que um engenheiro qualificado da Liferay foi designado para o Incidente e deu início ao trabalho visando à sua solução.

Tabela 6.3

Nível de Severidade	Tempo de Confirmação de Recebimento
1	1 hora corrida
2	2 Horas Úteis
3	1 Dia Útil

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

6.4 Support Exclusions

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

- i. Software or Cloud-Based Service has been modified, changed, damaged by Customer in any way, except as provided in the applicable Documentation or otherwise as directed by or under agreement with Liferay, with or without malicious intent;
- ii. the Incident is caused by Customer's negligence, malicious intent, or hardware malfunction, or other causes beyond the reasonable control of Liferay;
- iii. the Incident is caused by Third-Party Software, unless the Third-Party Software causes the Software to not substantially conform to the Documentation;
- iv. Customer has been previously provided a fix for an Incident reported to Liferay and where Customer has not installed such fix within forty-five (45) days after its being given to Customer; and/or
- v. Where Liferay has discontinued Services for the version of the Software in accordance with the EOSL Policy.

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

6.5 Conditions for Providing Support

Prior to logging an Incident with Liferay, Customer will use commercially reasonable efforts to diagnose the nature of the Incident to ensure that it is resident in the Software or Cloud Service and not a third-party application or component. During the collaborative initial phase of reporting an Incident, Customer will reciprocate a reasonable level of time and resources in accordance with the severity of Incident. Customer acknowledges that Liferay's ability to perform certain Support may be conditioned upon access to and completeness of certain of Customer's information as reasonably requested by Liferay. Such information may include, but is not limited to, the type of hardware Customer is using, a description of the Incident for which Customer seeks Support, and any other additional software Customer is using.

7. External Offerings, Content, Linking

Certain External Offerings may be made available for use on or in connection with the Subscriptions. Each Customer is fully responsible for the choice of any External Offerings within a Customer Application. The availability of such External Offerings does not constitute any endorsement by Liferay of the External Offerings nor implies that the External Offerings will interoperate with any Subscriptions (including any Liferay Software as applicable) regardless of whether an item of External Offerings is designated as Liferay "certified" or similar. Liferay does not provide any warranty, does not necessarily support and has not necessarily confirmed the validity, functionality or screened the content of such External Offerings and any use is at Customer's own risk. The terms and/or conditions that apply to Customer's use of any External Offerings within a Customer Application are as solely agreed upon between Customer and the External Offerings' providers, respectively, and do not apply to Liferay. Liferay and its licensors and vendors have no obligations and/or liability with respect to such third parties or the External Offerings. If a Customer chooses to use External Offerings within a Customer Application, Customer authorizes Liferay

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

6.4 Excluições de Suporte

Liferay não está obrigada a fornecer Suporte nas seguintes situações:

- i. O Software ou Serviços Baseados na Nuvem tenham sido modificados, alterados, ou de qualquer forma danificados pelo Cliente, exceto se assim estabelecido na Documentação aplicável, ou se de outra forma determinado ou acordado com a Liferay, com ou sem má-fé;
- ii. O Incidente tenha sido causado por negligência, má-fé do Cliente ou mal funcionamento do hardware, ou quaisquer outras causas que não estejam sob o razoável controle da Liferay;
- iii. O Incidente tenha sido causado por Software de Terceiro, a menos que o Software de Terceiro faça com que o Software não esteja substancialmente em conformidade com a Documentação;
- iv. O Cliente recebeu anteriormente uma correção para um Incidente relatado à Liferay e onde o Cliente não instalou tal correção dentro de 45 (quarenta e cinco) dias após ter sido entregue ao Cliente; e/ou;
- v. Onde a Liferay tiver descontinuado os Serviços para a versão do Software de acordo com a Política EOSL.

Inobstante o acima descrito, a Liferay poderá, mas não será obrigada, fornecer Suporte ao Cliente nos casos (i) a (v) acima.

6.5 Condições para o Fornecimento de Suporte

Antes de registrar um Incidente na Liferay, o Cliente irá se valer de esforços comercialmente razoáveis para diagnosticar a natureza do Incidente, de modo a garantir que esteja de fato localizado no Software ou nos Serviços na Nuvem, e não em um aplicativo ou componente de terceiro. Durante a fase colaborativa inicial de reporte de um Incidente, o Cliente irá disponibilizar uma quantidade razoável de tempo e um nível razoável de recursos compatíveis com a severidade do Incidente. O Cliente reconhece que a habilidade da Liferay de prestar determinados Suportes pode estar condicionada ao acesso e integridade de certas informações prestadas pelo Cliente e razoavelmente requisitados pela Liferay. Estas informações podem incluir, mas não estão limitadas ao tipo de hardware utilizado pelo Cliente, uma descrição do Incidente para o qual o Cliente busca Suporte, além de qualquer outro software adicional que o Cliente esteja utilizando.

7. Ofertas Externas, Conteúdo, Linking

Algumas Ofertas Externas podem ser disponibilizadas para uso em ou em conexão com as Subscrições. Cada cliente é totalmente responsável pela escolha de quaisquer Ofertas Externas dentro de um Aplicativo do Cliente. A disponibilidade de tais Ofertas Externas não constitui endosso por parte da Liferay das Ofertas Externas nem implica que as Ofertas Externas interoperarão com quaisquer Subscrições (incluindo qualquer Software Liferay, conforme aplicável), independentemente de um item de Oferta Externa ser designado como "certificado" pela Liferay ou semelhante. A Liferay não oferece qualquer garantia, não necessariamente oferece suporte e não necessariamente confirmou a validade, funcionalidade ou rastreabilidade do conteúdo de tais Ofertas Externas e qualquer uso é sob o risco do próprio Cliente. Os termos e/ou condições que se aplicam ao uso por parte do Cliente de quaisquer Ofertas Externas dentro de um Aplicativo do Cliente são como acordadas exclusivamente entre o Cliente e o fornecedor de Ofertas Externas, respectivamente, e não se aplicam à Liferay. A Liferay e seus licenciadores e fornecedores não têm obrigações e/ou responsabilidade em relação a tais

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

to grant the External Offerings access to Customer Content, Customer Application, and applicable Accounts, in each case to the extent necessary to provide the External Offerings or for interoperability with the External Offerings. External Offerings may be removed from or be made no longer available through Subscriptions at any time, for example but not limited to if a takedown is required by law or court order or due to inconsistent interoperability. Customer may furthermore encounter links to non-Liferay websites, services, content or other external sources while using Cloud Services, which should not be interpreted as endorsement by Liferay of such third party sites or the vendor, products, services or content linked. Liferay has not reviewed or is otherwise responsible for them and Liferay is not responsible for the content of any linked site or any link contained in a linked site. If Customer decides to access any third-party site, product or service linked through Cloud Services, Customer does so at Customer's own risk and agrees that Liferay is not responsible or liable for any loss or expenses that may result due to Customer's use of (or reliance on) the external site or content.

8. Customer Content, Feedback

8.1. Liferay's Rights in The Content

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

8.2. Customer Responsibilities

8.2.1

Customer is solely responsible for the Customer Content used with or made available through Customer's use of the Cloud Services, including but not limited to the Customer Content's compliance with applicable laws (including any applicable export laws or Data Protection Laws), the Customer Content's compliance with the Agreement, the right to use such Customer Content, and administering take down notices related to the Customer Content and Customer will remove immediately any Customer Content that does not meet these compliance requirements. Customer will not use the Cloud-Based Services to store, create, transmit, share, publish, modify or deploy Customer Content that is (i) violating laws, regulations or violates, misappropriates or infringes or is invasive of rights of any third parties; (ii) regulated under the International Traffic in Arms Regulations (ITAR); (iii) is malicious or contains technology that may damage, interfere with, or intercept any system, program

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

terceiros ou às Ofertas Externas. Se um Cliente escolher usar Ofertas Externas dentro de um Aplicativo do Cliente, o Cliente autoriza a Liferay a conceder acesso às Ofertas Externas ao Conteúdo, Aplicativos ou à Conta aplicável do Cliente, em cada caso, na medida necessária para fornecer as Ofertas Externas ou para interoperabilidade com as Ofertas Externas. As Ofertas Externas podem ser removidas das, ou não mais disponibilizadas por meio das Subscrições a qualquer momento, por exemplo, mas não limitadas a, se uma remoção for exigida por lei ou ordem judicial ou por interoperabilidade inconsistente. Além disso, o Cliente pode encontrar links para sites, serviços, conteúdo ou outras fontes externas que não sejam da Liferay enquanto usa os Serviços na Nuvem, o que não deve ser interpretado como um endosso pela Liferay desses sites de terceiros ou do fornecedor, seus produtos, serviços ou conteúdo conectados, já que a Liferay não os reviu ou é de outra forma responsável por eles e a Liferay não é responsável pelo conteúdo de qualquer site vinculado ou qualquer link contido em um site vinculado. Se o Cliente decidir acessar qualquer site, produto ou serviço de terceiros vinculado através dos Serviços na Nuvem, o Cliente o faz por sua conta e risco e concorda que a Liferay não é responsável por qualquer perda ou despesa que possa resultar do uso (ou dependência) do site ou conteúdo externo.

8. Conteúdo do Cliente, Feedback

8.1. Direitos da Liferay ao Conteúdo

Para disponibilizar os Serviços Baseados na Nuvem ao Cliente, o Cliente fornece à Liferay, suas Afiliadas, subcontratados e quaisquer prestadores de serviços terceirizados em cujos serviços a Liferay possa depender para fornecer os Serviços Baseados na Nuvem, uma licença mundial, sem royalties, perpétua e não exclusiva para fazer, utilizar, reproduzir, preparar trabalhos derivados de, distribuir, importar, executar e exibir o Conteúdo do Cliente com a finalidade de fornecer os Serviços Baseados na Nuvem ao Cliente. A Liferay não espera acessar o Conteúdo do Cliente ou fornecê-lo a terceiros, exceto (a) conforme exigido pela lei ou regulamento aplicável (como responder a uma auditoria, ação de agência, intimação ou mandado); (b) conforme necessário para entregar, aprimorar ou dar suporte aos Serviços Baseados na Nuvem fornecidos ao Cliente; (c) para evitar, detectar ou solucionar problemas de fraude, segurança ou tecnologia; (d) para investigar possíveis violações dos contratos do Cliente com a Liferay ou estabelecer direitos legais da Liferay ou se defender contra reivindicações legais; ou (e) para proteção contra danos à propriedade, direitos ou segurança da Liferay, seus usuários ou o público. Exceto conforme estabelecido nesta Cláusula, a Liferay não obtém direitos sobre o Conteúdo do Cliente com base no Acordo. O Cliente afirma e garante à Liferay que possui todos os direitos sobre, ou recebeu uma licença válida para usar, o Conteúdo do Cliente, com direitos ou licença suficiente para permitir quaisquer atividades relacionadas aos Serviços na Nuvem. O Cliente deve fornecer todos os avisos, informações e divulgações necessários e apropriados que possam ser necessários devido à natureza do Conteúdo do Cliente.

8.2. Responsabilidades do Cliente

8.2.1.

O Cliente é o único responsável pelo Conteúdo do Cliente utilizado ou disponibilizado através do uso dos Serviços na Nuvem pelo Cliente, incluindo, mas não limitado à conformidade do Conteúdo do Cliente com as leis aplicáveis (incluindo todas as leis de exportação ou Leis de Proteção de Dados aplicáveis), à conformidade do Conteúdo do Cliente com o Acordo, o direito de usar tal Conteúdo do Cliente e de administrar notificações de remoção relacionadas ao Conteúdo do Cliente e o Cliente removerá imediatamente qualquer Conteúdo do Cliente que não atenda a esses requisitos de conformidade. O Cliente não utilizará os Serviços Baseados na Nuvem para armazenar, criar, transmitir, compartilhar, publicar, modificar ou implantar Conteúdo de Cliente que (i) esteja violando leis ou regulamentos ou que viole, aproprie-se indevidamente ou infrinja ou seja invasivo aos direitos de terceiros; (ii) esteja regulamentado pelo Regulamento sobre Tráfico Internacional de Armas (International Traffic in

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

or data, including viruses, worms, trojan horses, time bombs or other harmful or disruptive components; (iv) is threatening, abusive, harassing, defamatory, slanderous, libelous, derogatory, or violent; (v) is vulgar, obscene, bigoted, hateful, disparaging or that advocates racial or ethnic intolerance; or (vi) is profane, scandalous, pornographic, pedophilic, indecent, or otherwise objectionable; (vii) harm minors in any way; (viii) deceives or misleads the addressee about the origin of such messages or communicates any information which is grossly offensive or menacing in nature; or (ix) infringes any patent, trademark, copyright or other proprietary rights. Customer may be required upon a reasonable request by Liferay to provide Content or other information as may be reasonably necessary to ensure Customer's compliance with the Agreement. Customer will immediately respond to any notice that Customer receives claiming that Customer Content violates laws, this Agreement or a third party's rights, including, as applicable, notices under the applicable copyright laws, and take corrective action, which may include but is not limited to promptly removing any such Customer Content. Customer will maintain a policy to respond to any and all such requests that Customer may receive regarding Customer Content. Liferay however reserves the right to suspend or terminate Customer's use of or access to the Cloud-Based Services or Subscriptions immediately and without liability to a Customer if any Content breaks any applicable law, requires additional consent or permission a Customer has not obtained, or does not comply with the Agreement. Customer is responsible for ensuring that Customer Content is authorized for export, distribution and use under the Export Administration Regulations (EAR) and other export control laws and regulations that may be applicable based on Customer's use of the Cloud-Based Services.

8.2.2.

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

8.2.3

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

8.3. Feedback

Within the scope of this Appendix Customer may submit feedback, including comments, information, enhancement requests, recommendations, corrections, and ideas regarding the Subscriptions (collectively "**Feedback**"). Customer confirms that such Feedback is not confidential information of Customer or any third party, but shall be deemed Liferay's Confidential Information. Customer grants Liferay a worldwide, perpetual and irrevocable license to use any and all Feedback for any purpose, including but not limited to

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

Arms Regulation – ITAR); (iii) seja malicioso ou contém tecnologia que pode danificar, interferir ou interceptar qualquer sistema, programa ou dados, incluindo vírus, worms, cavalos de Tróia, bombas-relógio ou outros componentes prejudiciais ou destrutivos; (iv) seja ameaçador, abusivo, assiador, difamatório, calunioso, injurioso, depreciativo ou violento; (v) seja vulgar, obsceno, intolerante, odioso, depreciativo ou que defenda a intolerância racial ou étnica; ou (vi) é profano, escandaloso, pornográfico, pedófilo, indecente ou de outra forma censurável; (vii) prejudicar menores de qualquer forma; (viii) enganar ou induzir em erro o destinatário sobre a origem de tais mensagens ou comunicar qualquer informação que seja grosseiramente ofensiva ou de natureza ameaçadora; ou (ix) infrinja qualquer patente, marca registrada, direitos autorais ou outros direitos de propriedade. O Cliente pode ser solicitado mediante solicitação razoável da Liferay para fornecer Conteúdo ou outras informações conforme for razoavelmente necessário para garantir a conformidade do Cliente com o Acordo. O Cliente responderá imediatamente a qualquer aviso recebido alegando que o Conteúdo do Cliente viola as leis, este Acordo ou os direitos de terceiros, incluindo, conforme aplicável, avisos previstos nas leis de direitos autorais aplicáveis, e tomará medidas corretivas, que podem incluir, sem limitação, remover prontamente tais Conteúdo do Cliente. O Cliente manterá uma política para responder a todas e quaisquer solicitações que o Cliente possa receber em relação ao Conteúdo do Cliente. A Liferay, no entanto, reserva-se o direito de suspender ou encerrar o uso ou acesso do Cliente aos Serviços Baseados na Nuvem ou Subscrições imediatamente e sem responsabilidade a um Cliente se qualquer Conteúdo violar qualquer lei aplicável, exigir consentimento ou permissão adicional que o Cliente não tenha obtido ou não cumprir com o Acordo. O Cliente é responsável por garantir que o Conteúdo do Cliente seja autorizado para exportação, distribuição e uso sob as Regulamentações de Administração de Exportação (Export Administration Regulations – EAR) e outras leis e regulamentações de controle de exportação que podem ser aplicáveis com base no uso dos Serviços Baseados na Nuvem pelo Cliente.

8.2.2.

O Cliente concorda em indenizar, defender e isentar a Liferay de quaisquer custos, perdas, responsabilidades, reclamações ou despesas (incluindo honorários advocatícios razoáveis) decorrentes de qualquer alegação ou reivindicação na medida em que se baseie (i) no Conteúdo do Cliente; (ii) a combinação do Conteúdo do Cliente com outros aplicativos, conteúdo ou processos; ou (iii) qualquer reivindicação ou alegação de que o Conteúdo do Cliente infringe ou se apropria indevidamente dos direitos de propriedade intelectual de terceiros.

8.2.3.

O Cliente é o único responsável por avaliar se as funcionalidades de backup que a Liferay pode fornecer como parte dos Serviços Baseados na Nuvem são suficientes para as finalidades e necessidades do Cliente. Entre a Liferay e o Cliente, o Cliente é responsável por tomar precauções de segurança para fazer o backup do Conteúdo do Cliente e por quaisquer outras medidas que o Cliente considere necessárias para garantir que o Conteúdo do Cliente não seja perdido. O Cliente pode perder qualquer Conteúdo do Cliente para o qual o Cliente não mantenha uma cópia fora dos Serviços Baseados na Nuvem. A Liferay e/ou qualquer um dos seus fornecedores não são responsáveis perante o Cliente, os Usuários do Cliente ou terceiros, se o Conteúdo for perdido ou excluído.

8.3. Feedback

Dentro do escopo deste Anexo, o Cliente pode enviar feedback, incluindo comentários, informações, solicitações de melhoria, recomendações, correções e ideias referentes às Subscrições (coletivamente, "**Feedback**"). O Cliente confirma que esse Feedback não é uma informação confidencial do Cliente ou de terceiros, mas será considerado Informação Confidencial da Liferay. O Cliente concede à Liferay uma licença mundial, perpétua e irrevogável para utilizar todo e qualquer Feedback para qualquer finalidade,

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

incorporating such Feedback as Liferay's own into its products and services without any obligation to account to Customer in any way, which shall include without limitation, no attribution or compensation obligations, etc., and Liferay shall be the owner of any products and services it creates based, directly or indirectly on Customer's Feedback.

6. Non-Compliance

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

10. Indemnification

10.1. Obligations

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

10.2. Remedies

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

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

incluindo mas não limitado a, incorporar tal Feedback em seus produtos e serviços como se seus fossem, sem qualquer obrigação de prestar contas ao Cliente de qualquer forma, o que inclui sem limitação, sem obrigações de atribuição ou compensação, etc., e a Liferay será proprietária de quaisquer produtos e serviços criados com base, direta ou indiretamente, no Feedback do Cliente.

9. Não Conformidade

O Cliente notificará imediatamente a Liferay se o Cliente suspeitar que alguém tenha violado as obrigações do Cliente com relação ao uso das Subscrições pelo Cliente ou tenha obtido acesso não autorizado às Contas do Cliente, ao Conteúdo do Cliente e/ou aos Serviços Baseados na Nuvem. Se a Liferay tiver motivos para acreditar que o Cliente ou os Usuários do Cliente violaram o Acordo, sujeito às obrigações de confidencialidade do Acordo, a Liferay ou seu agente designado poderá inspecionar o uso das Subscrições pelo Cliente, incluindo as Contas do Cliente, o Conteúdo do Cliente e registros, para verificar o cumprimento do Acordo por parte do Cliente. O Cliente não interferirá nas atividades de monitoramento da Liferay e fornecerá o Conteúdo do Cliente ou outras informações referentes às Contas do Cliente e/ou ao Conteúdo do Cliente conforme solicitado razoavelmente pela Liferay para garantir que o uso das Subscrições pelo Cliente esteja em conformidade com o Acordo.

10. Indenização

10.1. Obrigações

Se um terceiro não afiliado iniciar uma ação legal contra o Cliente (tal ação, uma "**Ação Judicial**") e essa Ação Judicial incluir uma alegação de que o fornecimento dos Serviços de Infraestrutura na Nuvem da Liferay e qualquer Software fornecido como parte das Subscrições ("**Conteúdo na Nuvem**") infringe diretamente os direitos autorais e marcas registradas, ou apropria indevidamente de direitos de terceiros ("**Direitos de Terceiros**"; e tal alegação dentro de uma Ação Judicial, uma "**Demanda**") e o Cliente tenha observado e siga observando os termos desta Cláusula 10, então, e condicionado à observância aos demais termos desta Cláusula 10, a Liferay irá (i) defender o Cliente contra a Demanda e (ii) pagar as despesas, danos e custas judiciais incluídas em uma decisão transitada em julgado em desfavor do Cliente (em caráter irreversível, sem direito a recurso) ou em um acordo aprovado pela Liferay, o qual resulte do uso, por parte do Cliente do Conteúdo na Nuvem.

10.2. Medidas Cabíveis

Se uma liminar for obtida contra o uso de qualquer Conteúdo na Nuvem por parte do Cliente, no contexto de uma Demanda, se for decidido judicialmente que o uso do Conteúdo na Nuvem pelo Cliente viola Direitos de Terceiros ou se a Liferay de alguma forma acreditar que tal conclusão, liminar ou Demanda sejam provavelmente procedentes, então a Liferay poderá, às suas expensas e discricionariedade, realizar um ou mais dos seguintes procedimentos: (i) obter os direitos necessários para que o Cliente continue a usar o Conteúdo na Nuvem de forma consistente com o Acordo; (ii) substituir a parte infringente do Conteúdo na Nuvem por componentes funcionalmente equivalentes que não infrinjam os Direitos de Terceiros; (iii) modificar o Conteúdo na Nuvem para que ele não infrinja mais os Direitos de Terceiros ((i) - (iii) coletivamente referidos como "**Soluções de Propriedade Intelectual**"); ou (iv) se nenhuma das Soluções de Propriedade Intelectual estiver disponível em uma base que a Liferay considera comercialmente viável, então a Liferay pode rescindir o Acordo e/ou o Formulário de Pedido aplicável sem outras obrigações ao Cliente nos termos desta Cláusula 10.2 ou qualquer outra responsabilidade por tal rescisão, descontinuar o fornecimento do Conteúdo na Nuvem ao Cliente, desabilitar o acesso do Cliente aos Serviços na Nuvem afetados e, se o Cliente retornar e interromper o uso de todos os itens do Conteúdo na Nuvem afetado que estão em posse do Cliente que são objeto da Demanda, o Cliente receberá um reembolso proporcional com base no tempo restante da Subscrição na Nuvem aplicável a partir da data efetiva dessa rescisão. Se o Cliente optar por não devolver nenhum ou parte do Conteúdo na Nuvem afetado após a rescisão

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

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

10.3. Conditions

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

10.4. Exclusions

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

10.5. Sole Remedies

No express or implied warranties by Liferay or its Affiliates are created as a result of this Section 10. To the maximum extent permitted by law, this Section 10 states Customer's sole and exclusive remedies and Liferay's sole obligations for claims arising from or related to copyrights, patents, trademarks, trade secrets or any other intellectual property rights as relates directly to the Cloud Subscription Services and Cloud Content and supersedes any other Liferay obligation related to the subject matter of this Section 10 (including, but not limited to, indemnification, breach of warranty, and/or breach of contract under the Agreement). For the avoidance of doubt, the terms of this Section 10 shall apply in the place of, and Customer expressly waives any rights, and releases Liferay from any obligations, under the terms of any other warranties or terms relating to intellectual property rights or remedies, including without limitation indemnification terms or conditions that may be included in the Base Agreement. If there are any other applicable indemnity coverage or remedies

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

pela Liferay, de acordo com esta Cláusula 10.2, o Cliente assumirá o risco exclusivo de quaisquer custos, danos e/ou honorários advocatícios decorrentes do uso continuado pelo Cliente do Conteúdo na Nuvem após o recebimento pelo Cliente do aviso de rescisão da Liferay, e indenizará e isentará a Liferay de tais custos, danos e/ou honorários advocatícios.

10.3. Condições

Como condicionantes das obrigações da Liferay para com o Cliente nos termos desta Cláusula 10, o Cliente deve (i) estar em dia com o pagamento de todas as Remunerações de Subscrição aplicáveis antes de uma Demanda ou ameaça de Demanda; (ii) notificar a Liferay por escrito da Demanda imediatamente, mas em nenhum caso depois de 10 (dez) dias do recebimento da Demanda; (iii) fornecer à Liferay o direito de controlar e conduzir a defesa da Ação Judicial (na medida em que a Ação Judicial esteja relacionada à Demanda) com o advogado de sua escolha e de liquidar tal Demanda à seu exclusivo critério; (iv) não afirmar ou ter afirmado ou ter incentivado ou ajudado qualquer terceiro a afirmar, contra a Liferay ou qualquer de suas Afiliadas, clientes ou Parceiros de Negócios, qualquer alegação de que a Liferay ou um produto Liferay infringe direitos autorais, patentes ou marcas registradas ou se apropria indevidamente de segredos comerciais; e (v) cooperar com a Liferay na defesa da Demanda.

10.4. Excluições

Não obstante o acima exposto, a Liferay não terá obrigações sob a Cláusula 10 com relação a qualquer Demanda, na medida em que se baseie em (i) uma modificação do Conteúdo na Nuvem não feita pela, ou por orientação escrita da, Liferay; (ii) o cumprimento da Liferay com quaisquer projetos, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente; (iii) uso do Conteúdo na Nuvem em combinação com produtos, dados ou métodos de negócios não fornecidos pela Liferay, se a infração ou apropriação indébita não ocorresse sem o uso combinado; (iv) fatos ou circunstâncias que constituam uma violação do Acordo; (v) uso do Conteúdo na Nuvem sem uma Solução de Propriedade Intelectual para tal Demanda após a Liferay ter informado o Cliente da disponibilidade da Solução de Propriedade Intelectual para a Demanda; (vi) qualquer uso do Conteúdo na Nuvem pelo Cliente que não seja para uso interno do Cliente; (vii) uso pelo Cliente após notificação pela Liferay de descontinuar o uso de todo ou parte do Conteúdo na Nuvem para evitar violação ou apropriação indébita; (viii) uma demanda ou ação judicial do Cliente contra um terceiro (ou resulta de ou surge de tal demanda ou ação judicial); ou (ix) alegações associadas a software, tecnologia, produtos ou outro assunto que não seja o Conteúdo na Nuvem (incluindo, mas não se limitando a, alegações associadas a qualquer ação judicial que não seja a Demanda, incluindo quaisquer alegações que permaneçam após a Demanda ser resolvida), e o Cliente assume total responsabilidade pelos honorários, custos e danos associados à defesa, acordo e/ou pagamento de qualquer julgamento ou acordo em conexão com software, tecnologia ou produtos que não são Conteúdo na Nuvem.

10.5. Únicas Medidas Cabíveis

Nenhuma garantia expressa ou implícita da Liferay ou de suas Afiliadas é criada como resultado desta Cláusula 10. Na extensão máxima permitida por lei, esta Cláusula 10 declara as únicas e exclusivas medidas cabíveis do Cliente e as obrigações exclusivas da Liferay para demandas decorrentes de ou relacionadas a direitos autorais, patentes, marcas registradas, segredos comerciais ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual relacionados diretamente aos Serviços de Subscrição na Nuvem e Conteúdo na Nuvem e sobrepõe-se a qualquer outra obrigação da Liferay relacionada ao assunto desta Cláusula 10 (incluindo, mas não se limitando a, indenização, quebra de garantia, e/ou quebra de contrato sob o Acordo). Para evitar dúvidas, os termos desta Cláusula 10 aplicar-se-ão no lugar de, e o Cliente expressamente renuncia a quaisquer direitos e libera a Liferay de quaisquer obrigações, sob os termos de quaisquer outras garantias ou termos relacionados a direitos ou medidas cabíveis de propriedade intelectual,

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

available to Customer related to intellectual property infringement under the Base Agreement, Customer agrees that the total of all benefits payable under all such provisions will not exceed the total damages, costs, and expenses incurred by Customer, and that Liferay will pay only its proportional share of such total damages, costs, and expenses subject to the limitations of liability set forth in the Base Agreement. To avoid any doubt, nothing in this Section 10 derogates from the limitations and exclusions of liability under Section 7 of the Base Agreement.

11. Data Privacy and Security

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

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

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

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

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

incluindo, sem limitação, termos ou condições de indenização que podem ser incluídos no Acordo Base. Se houver qualquer outra cobertura de indenização aplicável ou medidas cabíveis ao Cliente relacionadas à violação de propriedade intelectual nos termos do Acordo Base, o Cliente concorda que o total de todos os benefícios pagáveis sob tais disposições não excederá o total de danos, custos e despesas incorridos pelo Cliente e que a Liferay pagará apenas sua parte proporcional de tais danos, custos e despesas totais, sujeitos às limitações de responsabilidade estabelecidas no Acordo Base. Para evitar qualquer dúvida, nada nesta Cláusula 10 derroga as limitações e exclusões de responsabilidade previstas na Cláusula 7 do Acordo Base.

11. Privacidade e Segurança de Dados

11.1. Informações sobre se, o que e como os dados do Cliente podem ser processados através dos Serviços na Nuvem podem ser encontrados em: <https://www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data>.

11.2. O Cliente concorda que, para fins de processamento dos Dados Pessoais do Cliente através dos Serviços na Nuvem, a Liferay atua como processador de dados e é nomeado e autorizado a processar tais Dados Pessoais em nome do Cliente de acordo com as instruções do Cliente e de acordo com os termos do Contrato (incluindo as obrigações de confidencialidade da Liferay estabelecidas no Contrato Base) e apenas na medida necessária para fornecer os Serviços na Nuvem ao Cliente, mas para nenhum outro propósito. As Partes concordam que as instruções do Cliente estão devidamente documentadas no Contrato. O processamento de Dados Pessoais para quaisquer outros fins requer um acordo prévio por escrito entre as Partes.

11.3. O Cliente reconhece que, para fins da prestação dos Serviços na Nuvem, a Liferay envolve as Afiliadas e outros subcontratados identificados em www.liferay.com/legal/cloud-services-data como subprocessadores, e que esses subprocessadores estão localizados em territórios em todo o mundo, que podem não ter o mesmo nível de proteção que o país da origem dos Dados Pessoais. O Cliente autoriza a Liferay a envolver os subprocessadores acima mencionados ou outros adicionais ("Subprocessadores"), desde que: (i) a Liferay imponha obrigações aos Subprocessadores no que diz respeito ao processamento de Dados Pessoais que não sejam menos rigorosos do que aqueles acordados entre Cliente e Liferay nesta Seção; (ii) entre a Liferay e o Cliente, a Liferay permanece responsável pelo processamento de Dados Pessoais por seus Subprocessadores e responsável por quaisquer violações das obrigações da Liferay nos termos do Contrato; (iii) A Liferay mantenha sempre a lista atual de Sub-Processadores disponível em: <https://www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data>; e (iv) o Cliente pode opor-se à nomeação de um Subprocessador adicional pela Liferay devido a preocupações justificadas em relação à capacidade de tais Subprocessadores de cumprir as obrigações de privacidade e segurança de dados aplicáveis à Liferay nos termos do Contrato. Após o recebimento da objeção do Cliente, especificando as preocupações, a Liferay e o Cliente entrarão em negociações de boa fé para tratar das preocupações do Cliente. Se as Partes não puderem concordar com medidas para resolver as preocupações do Cliente no devido tempo, qualquer das partes poderá rescindir o Contrato sem responsabilidade com a outra parte.

11.4. Durante o prazo do Acordo, a Liferay manterá Medidas Técnicas e Organizacionais ("TOM") comercialmente razoáveis e apropriadas para proteger quaisquer Dados Pessoais armazenados pelo Cliente no Serviço Baseado na Nuvem. A Liferay pode, a seu exclusivo critério, atualizar seu TOM a qualquer momento e sem aviso ao Cliente, desde que tais atualizações não reduzam materialmente os padrões de segurança e proteção de dados estabelecidos no TOM aplicável a partir da Data Efetiva do Formulário de Pedido que regula o uso pelo Cliente do Serviço Baseado na Nuvem aplicável.

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

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

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

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

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

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

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

11.5. Cada parte deverá cumprir suas respectivas obrigações de acordo com as Leis de Proteção de Dados. Como parte no controle de Dados Pessoais, o Cliente é sempre responsável por avaliar se as garantias contratuais, TOM implementado e as funcionalidades de backup oferecidas pela Liferay são apropriadas para os Dados Pessoais que o Cliente pretende enviar para os Serviços Baseados na Nuvem, de acordo com as Leis de Proteção de Dados. O Cliente deverá abster-se de fazer o upload para e/ou, se necessário para garantir a conformidade com as Leis de Proteção de Dados, remover Dados Pessoais dos Serviços Baseados na Nuvem na medida em que processar tais Dados Pessoais através do Serviço Baseado na Nuvem constituiria uma violação das Leis de Proteção de Dados aplicáveis à esses dados pessoais. Na medida exigida pela legislação aplicável, o Cliente obterá o consentimento necessário, fornecerá as notificações e/ou informações necessárias aos titulares dos dados e responderá aos pedidos dos titulares dos dados que exercerem os seus direitos ao abrigo das Leis de Proteção de Dados relativamente à transferência, carregamento ou armazenamento pelo Cliente de Dados Pessoais nos Serviços Baseados na Nuvem. Entre as partes, o Cliente é o único responsável por seu próprio uso seguro dos Serviços Baseados na Nuvem, incluindo, sem limitação, a conformidade com as próprias políticas de segurança do Cliente, o uso e distribuição de credenciais de acesso.

11.6. Cada parte informará a outra parte sobre qualquer incidente de segurança resultando em alterações não autorizadas, divulgação, destruição ou perda de Dados Pessoais do Cliente armazenados nos Serviços Baseados na Nuvem sem demora indevida ("Incidente de Segurança"). As Partes devem cooperar de boa fé para investigar as razões e consequências do Incidente de Segurança e tomar medidas razoáveis para enfrentar o Incidente de Segurança e prevenir futuros Incidentes de Segurança. A Liferay pode efetuar tais notificações por e-mail para o endereço de e-mail associado aos Contatos Designados aplicáveis e/ou notificação dentro do Serviço Baseado na Nuvem.

11.7. Mediante solicitação por escrito do Cliente a ser feita no prazo máximo de 14 (catorze) dias após a expiração da Subscrição do Cliente, a Liferay fornecerá ao Cliente acesso limitado aos Serviços Baseados na Nuvem por até 14 (catorze) dias a partir da data de recebimento do pedido do Cliente, exclusivamente para fins de recuperação do Conteúdo do Cliente, que inclui Dados Pessoais do Cliente armazenados nos Serviços Baseados na Nuvem. A Liferay não terá nenhuma obrigação de manter e removerá irremediavelmente o Conteúdo após a expiração de um período de 30 (trinta) dias após a expiração da Subscrição do Cliente que fornece acesso aos Serviços Baseados na Nuvem.

11.8. Quando o Cliente estiver estabelecido no EEE, Suíça, Reino Unido, América Central ou do Sul, ou México, e a menos que acordado de outra forma entre as partes no Formulário de Pedido aplicável, os termos do Adendo de Processamento de Dados que estão disponíveis em www.liferay.com/legal a partir da Data Efetiva do Formulário de Pedido ("DPA") se aplicam ao processamento de Dados Pessoais do Cliente pela Liferay e são incorporados ao Acordo e a assinatura pelo Cliente do Formulário de Pedido aplicável que rege o uso dos Serviços Baseados na Nuvem pelo Cliente será considerada como sua assinatura no DPA.

11.9. Quando o Cliente não estiver estabelecido em nenhum dos territórios mencionados no parágrafo anterior, o Cliente poderá celebrar o DPA com a Liferay, adicionando uma referência ao DPA ao Formulário de Pedido aplicável aos Serviços Baseados na Nuvem relevantes, caso em que o DPA irá aplicam-se ao processamento de Dados Pessoais do Cliente pela Liferay e serão considerados incorporados no Acordo e a assinatura pelo Cliente do Formulário de Pedido aplicável que rege o uso dos Serviços Baseados na Nuvem pelo Cliente será considerada como sua assinatura no DPA.

Appendix 4: Liferay PaaS Subscriptions

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

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

12. Monitoring of Customer's Use of the Service

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

13. Migrating Customer Application off of the Liferay Cloud Infrastructure

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

Anexo 4: Subscrições Liferay PaaS

11.10. Em qualquer caso de inconsistências entre os termos do DPA e esta Seção 11, os termos do DPA prevalecerão em relação aos Dados Pessoais do Cliente.

11.11. Para esclarecimento, ambas as partes entendem e concordam que o processamento dos dados de contato comercial dos funcionários ou de terceiros envolvidos na criação ou manutenção do Acordo, no desempenho ou no uso dos Benefícios da Subscrição previstos no Acordo em nome da outra parte não constitui um processamento de dados em nome dessa outra parte. A Liferay processa esse tipo de dados de contato comercial apenas para a criação e manutenção deste Acordo, execução ou uso dos Benefícios da Subscrição do Acordo e para nenhum outro propósito de acordo com sua declaração de privacidade localizada em: www.liferay.com/privacy-policy.

12. Monitoramento do Uso do Serviço pelo Cliente

A Liferay pode usar soluções ou tecnologias que monitoram as estatísticas de uso do Cliente ao usar os Serviços Baseados na Nuvem. A Liferay usará as estatísticas de uso relacionadas ao uso do Serviço na Nuvem pelo Cliente, de acordo com Política de Privacidade localizada em <https://www.liferay.com/privacy-policy> apenas para melhorar as ofertas Liferay, para ajudar um Cliente no uso das ofertas Liferay e para monitorar a conformidade do Cliente com as restrições de uso aplicáveis ao Serviço Baseado na Nuvem, conforme estabelecido neste Anexo. A Liferay pode coletar e usar, para qualquer finalidade, dados de uso anônimos agregados sobre o uso dos Serviços Baseados na Nuvem pelo Cliente.

13. Migrando o Aplicativo do Cliente para fora da Infraestrutura na Nuvem Liferay

O Cliente pode, a qualquer momento durante o Prazo da Subscrição, migrar seu Aplicativo do Cliente da Infraestrutura na Nuvem Liferay para outro ambiente de hospedagem (por exemplo, instalação local, nuvem de terceiros, etc.). No caso de tal migração, o Cliente será solicitado a migrar todas as Unidades (incluindo o Software aplicável) utilizadas para propósito do Aplicativo do Cliente em questão, fora da Infraestrutura na Nuvem Liferay. Para esclarecimento, para um Aplicativo do Cliente específico, o Cliente não pode usar algumas Instâncias do Software Liferay na Infraestrutura na Nuvem Liferay e outras Instâncias em outro ambiente de hospedagem. A Liferay fornecerá ao Cliente uma chave de ativação para cada Instância migrada do Software para o Propósito Designado correspondente (Produção, Não-Produção ou BackUp) para o qual o Cliente estiver mantendo uma Subscrição ativa. Uso pelo Cliente das Instâncias do Software fora da Infraestrutura na Nuvem Liferay, incluindo quaisquer Atualizações fornecidas ao Cliente como parte da Manutenção durante o Prazo da Subscrição e instaladas pelo Cliente fora da Infraestrutura na Nuvem Liferay, fornecidas dentro do processo de migração é exclusivamente regido pelos termos do EULA aplicável ao Software.



SCHEDULE 4.A: SUBSCRIPTION OFFERINGS

APÉNDICE 4.A.: OFERTAS DE SUBSCRIÇÃO

1. Subscription Offerings and Add-Ons

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

1. Ofertas de Subscrição e Adicionais

As Subscrições ofertadas pela Liferay por meio deste Apêndice são identificadas e descritas na Tabela 4.A-1.1 abaixo. E as ofertas adicionais e suplementares a tais Subscrições são identificadas e descritas na Tabela 4.A-1.2, abaixo.

Table 4.A-1.1

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

Tabela 4.A – 1.1

Nome	Unidade	Software Licenciado	Serviços Baseados na Nuvem	Acesso ao Portal do Cliente	Manutenção	Suporte	Garantia Legal
Liferay PaaS	Instância	Liferay DXP	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Liferay Enterprise Search para Liferay PaaS	Instância	Liferay Enterprise Search	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Liferay DXP Connectors	Instância	Conectores, conforme aplicável	Sim	Não	Sim	Sim	Sim

Table 4.A-1.2

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

		As used herein, “Container” means an executable package of non-Liferay software, services or applications that can be deployed or executed on Liferay Cloud Infrastructure.
Additional Designated Contact	Designated Contact	Adds additional Designated Contact to Customer’s account.
Named Individuals Add-On	Named Individual	Increases the allotment of Named Individuals for Customer’s use of Liferay Analytics Cloud.
Page Views Add-On	Page View	Increases the allotment of Page Views for Customer’s use of Liferay Analytics Cloud.

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

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

Tabela 4.A - 1.2

Subscrições Adicionais e Suplementares [†]		
Nome	Unidade	Descrição
Liferay Analytics Cloud	Plano	Acrescenta acesso ao Liferay Analytics Cloud para o projeto Liferay Experience Cloud SM do Cliente. Os Planos aplicáveis para o Liferay Analytics Cloud são descritos na Seção 3, abaixo.
Extra Storage	Gigabytes	Acrescenta capacidade de armazenamento que suplementa o armazenamento existente e fornecido como parte da Infraestrutura na Nuvem Liferay.
Private Cluster Add-On	Aplicação do Cliente	Quando esta Subscrição Adicional é incluída, os recursos de infraestrutura fornecidos como parte da Estrutura na Nuvem Liferay das Subscrições aplicáveis são exclusivos somente para o Cliente e não compartilhados com nenhum outro cliente Liferay. O escopo deste adicional inclui todas as Instâncias das Subscrições aplicáveis usadas pelo Cliente para uma Aplicação do Cliente.
Custom App Add-On	Container	Cada Subscrição Custom App Add-On fornece ao Cliente capacidade de computação e memória adicionais, nos valores especificados em um Formulário de Pedido, respectivamente, para executar um Container na Infraestrutura na Nuvem Liferay. Subscrições Custom App Add-On expressamente excluem Suporte, Manutenção e Garantia Legal. Como usado aqui, “Container” significa um pacote executável de software, serviços ou aplicativos que não são da Liferay e que pode ser implantado ou executado na Infraestrutura na Nuvem da Liferay.
Contato Designado Adicional	Contato Designado	Acrescenta Contato Designado adicional à conta do Cliente.
Indivíduos Nomeados Adicionais	Indivíduo Nomeado	Aumenta a cota de Indivíduos Nomeados para uso do Liferay Analytics Cloud pelo Cliente.
Visualizações de Páginas Adicionais	Visualização de Página	Aumenta a distribuição de Visualizações de Página para o uso do Liferay Analytics Cloud pelo Cliente.

Subscrições Adicionais e Suplementares requerem a aquisição de uma Subscrição subjacente aplicável.

Subscrições Liferay PaaS estão sujeitas ao Tamanho, a ser especificado em um Formulário de Pedido, que permite um determinado número de Núcleos ou vCPUs e Memória acessíveis para cada Instância, conforme descrito na tabela a seguir:

Table 4.A-1.3

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

Tabela 4.A-1.3

Tamanho	Número de Núcleos vCPUs acessível por cada Instância	Memória acessível para cada Instância
P	Até 8 (oito)	16 GB
M	Até 12(doze)	32 GB
G	Até 16 (dezesesseis)	64 GB

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

Liferay Software	EULA
Liferay DXP	www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_NA
Liferay Enterprise Search	www.liferay.com/legal/enterprise-search-eula

Cada item do Software Liferay listado é sujeito e governado pelo EULA correspondente, especificado abaixo :

Liferay Software	EULA
Liferay DXP	www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_NA
Liferay Enterprise Search	www.liferay.com/legal/enterprise-search-eula

2. Auto-Scaling

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

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

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

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

Liferay will record Auto-Scaling usage, starting from the start time and ending at the end time, for each connected Instance (“Instance Uptime”). Liferay may

2. Dimensionamento Automático

As Subscrições Liferay PaaS incluem uma função que permite ao Cliente implantar e usar Instâncias adicionais de Subscrições Liferay PaaS em excesso do número de Instâncias para as quais o Cliente mantém Subscrições Liferay PaaS ativas (“Subscrições PaaS Base”) de acordo com sua demanda (“Dimensionamento Automático”). O Cliente pode ativar o Dimensionamento Automático, sujeito aos termos e condições do Acordo, ativando o recurso através dos Serviços Baseados na Nuvem.

O preço de cada Instância da Subscrição Liferay PaaS utilizada através do Dimensionamento Automático é baseado no número de horas de relógio durante as quais o Cliente utiliza cada Instância. Para fins de preço, o uso total durante um trimestre será arredondado para cima para a hora fechada mais próxima.

O preço por Unidade é definido pelo Tamanho da Instância adicional que o cliente utiliza de acordo com a Tabela 4.A-1.

A Liferay emitirá uma fatura para o Cliente referente a Remuneração aplicável ao uso do Dimensionamento Automático após cada trimestre que o Cliente implantar, usar ou executar Instâncias do Dimensionamento Automático e o Cliente pagará essa(s) fatura(s) de acordo com o Acordo. A menos que especificado de outra forma no Formulário de Pedido aplicável ou em outro acordo por escrito, o preço por Unidade é estabelecido na página de preços acessível através do Portal do Cliente e pode ser atualizado periodicamente pela Liferay.

A Liferay registrará o uso do Dimensionamento Automático, começando do horário de início e terminando no horário de término para cada Instância

invoice Customer for the total Instance Uptime of all Instances utilized through Auto-Scaling not covered by a Base Liferay PaaS Subscription, rounded up to the nearest whole hour.

3. Liferay Analytics Cloud

3.1. Plans

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

conectada (“Uptime da Instância”). A Liferay poderá faturar o Cliente pelo Uptime da Instância de todas as Instâncias utilizadas através do Dimensionamento Automático não cobertos pela Subscrição Liferay PaaS Base, arredondado para cima para a hora cheia mais próxima.

3. Liferay Analytics Cloud

3.1. Planos

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

Table 4.A-3

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

Tabela 4.A-3

Plano	Indivíduos Nomeados	Visualizações de Página
Basic	1.000	300.000
Business	10.000	5.000.000
Enterprise	100.000	60.000.000

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

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

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

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

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

3.2. Uptime and Service Credits

Liferay will use commercially reasonable efforts to maintain Monthly Availability for the Liferay Analytics Cloud at or above 99.,95%, except for: (a) Unscheduled Maintenance resulting in planned downtime of which Customer has been given advance notice or Scheduled Maintenance (together “Planned Downtime), or (b) any unavailability caused by circumstances beyond Liferay’s reasonable

“Indivíduo Nomeado” significa uma pessoa rastreada com informações de contato identificáveis acessando uma Página.

“Página” significa uma página da Web que pertence ou é operada pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente, com um único endereço de identificação (URL) no qual o Cliente utiliza os Serviços.

“Visualização de Página” significa uma única solicitação de um documento de Página completo.

O Plano Basic não inclui Suporte. Indivíduo Nomeado Adicional e Visualização de Página Adicional não estão disponíveis para o Plano Basic. Caso o uso do Cliente exceda os limites estabelecidos para o Plano Basic, o Cliente será obrigado a adquirir o Plano Business ou o Plano Enterprise para o Liferay Analytics Cloud.

Quando aplicável, a Liferay poderá conceder aos Clientes a oportunidade de usar o Liferay Analytics Cloud em caráter experimental. Tais testes consistirão do Plano Basic e limitados a 90 (noventa) dias.

3.2. Uptime e Créditos de Serviços

A Liferay envidará esforços comercialmente razoáveis para manter a Disponibilidade Mensal para o Liferay Analytics Cloud igual ou superior a 99,95%, exceto para: (a) Manutenção Não Programada resultando em tempo de inatividade planejado do qual o Cliente recebeu aviso antecipado ou Manutenção Programada (juntos, “Período de Inatividade Planejado”); ou (b)

control, including without limitation, force major, acts of government, floods, fires, earthquakes, civil unrest, acts of terror, strikes or other labor problems (other than those involving Liferay employees), internet or web service provider failures or delays, or denial of service attacks (Exculpated Downtime).

As used in this Section:

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

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

qualquer indisponibilidade causada por circunstâncias além do controle razoável da Liferay, incluindo, sem limitação, força maior, atos do governo, inundações, incêndios, terremotos, distúrbios civis, atos de terror, greves ou outros problemas trabalhistas (que não envolvam funcionários da Liferay), falhas ou atrasos do provedor de serviços de internet ou da web, ou ataques de negação de serviço (DoS attack) (Tempo de Inatividade Excluído).

Conforme utilizado nesta Cláusula:

- (a) “Disponibilidade Mensal” ou “DM” é calculada usando a seguinte equação: $DM = 100\% - ((DT/43800) * 100\%)$; e
- (b) “DT” ou “Down Time” é definido como o número total de minutos de Desligamento Completo ocorridos em um mês calendário que não é Manutenção Programada ou Tempo de Inatividade Excluído. Por exemplo, 22 (vinte e dois) minutos de DT em um mês calendário resultam em uma Disponibilidade Mensal de 99,94%.

No caso de a Disponibilidade Mensal em um mês de calendário ficar abaixo de 99,95%, o Cliente poderá solicitar Créditos de Serviço. Tal pedido deverá ser feito à Liferay por escrito em até 05 (cinco) dias úteis do final do mês calendário em questão. Conforme utilizado nesta Cláusula, “Créditos de Serviços” significa um valor de crédito concedido pela Liferay em conexão com a falha da Liferay em cumprir suas obrigações de Disponibilidade Mensal estabelecidas nesta Cláusula. O valor dos Créditos de Serviço será calculado aplicando a porcentagem indicada na tabela 4.A-4 ao valor proporcional das Remunerações pagas pelo Cliente para o uso do Liferay Analytics Cloud no mês calendário em questão.

Table 4.A-4

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

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

Tabela 4.A-4

Porcentagem DM	Cálculo percentual de Créditos de Serviços
99.80 a 99.94%	5%
99.50 a 99.79%	10%
Abaixo de 99.49%	25%

Os Créditos de Serviço devidos pela Liferay ao Cliente serão creditados na conta do Cliente com a Subscrição na Nuvem respectiva e aplicados a compras futuras ou adicionais das Subscrições na Nuvem Liferay. No caso de rescisão de todos os Serviços na Nuvem do Cliente pelo Cliente devido à infração substancial do Acordo pela Liferay, a Liferay reembolsará ao Cliente o valor monetário (na moeda em que as Remunerações foram pagas) igual aos Créditos de Serviço não utilizados e remanescentes na conta do Cliente.

No caso de uma rescisão por qualquer outro motivo, os Créditos de Serviço expirarão.



SCHEDULE 4.B: LIFERAY CLOUD INFRASTRUCTURE SERVICES

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

1. Definitions

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

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

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

2. Scheduled and Unscheduled Maintenance

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

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

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

3. Availability and Service Credits

3.1. Monthly Availability

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

APÊNDICE 4.B: SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA NA NUVEM LIFERAY

Os Serviços de Infraestrutura na Nuvem Liferay (“**Serviços de Infraestrutura**”) são uma oferta de “plataforma como um serviço” Benefício da Subscrição que permite a implantação, gerenciamento, utilização e hospedagem do Software Liferay na Infraestrutura na Nuvem Liferay. Para maior clareza e evitar dúvidas, os Serviços de Infraestrutura são um Benefício da Subscrição, conforme descrito na Cláusula 2.1 do corpo deste Apêndice, estão incluídos em determinadas Subscrições na Nuvem, conforme especificado em um Apêndice aplicável, e não estão disponíveis para compra de forma independente.

1. Definições

“**Desligamento Completo**” significa que o ambiente de produção do Aplicativo do Cliente está completamente desligado devido a um Incidente.

“**Manutenção Programada**” é a Manutenção realizada em intervalos regulares e durante as janelas de tempo indicadas em <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/360032562611-DXP-Cloud-Platform-Release-Schedule> (“Janela de Manutenção Programada”) que geralmente não exigem que o Serviços de Infraestrutura esteja off-line, mas pode levar a curtos períodos de instabilidade e inatividade por até 01 (uma) hora de relógio.

“**Manutenção Não Programada**” é Manutenção fora da Janela de Manutenção Programada, necessária para resolver problemas críticos (por exemplo, patches de segurança, consertos para Incidentes de Severidade 1) para a Infraestrutura na Nuvem Liferay.

2. Manutenção Programada e Não Programada

A Liferay pretende atualizar, aprimorar, fazer backup, melhorar e/ou descontinuar periodicamente determinadas funcionalidades associadas aos Serviços de Infraestrutura e à experiência do usuário do Cliente. Como resultado, os Serviços de Infraestrutura podem ser substancialmente modificados. A Liferay se reserva o direito de, a qualquer momento, alterar e/ou descontinuar qualquer ou todos os Serviços de Infraestrutura (incluindo as plataformas subjacentes e interfaces de programação da aplicação (“**APIs**”) e/ou interfaces binárias da aplicação (“**ABIs**”) que podem inibir a capacidade do Cliente para utilizar os aplicativos existentes). A Liferay envidará esforços razoáveis para fornecer um aviso antecipado de alterações materiais nos Serviços no site de Serviços de Infraestrutura aplicável.

Se a Liferay previr tempo de inatividade devido à Manutenção Programada, a Liferay irá notificar o Cliente com antecedência de pelo menos 14 (catorze) dias. Se Manutenção Não Programada for necessária e a Liferay prever qualquer tempo de inatividade devido à Manutenção Não Programada, a Liferay notificará o Cliente pelo menos 04 (quatro) horas antes da Manutenção Não Programada. Quaisquer notificações da próxima Manutenção serão fornecidas via e-mail para os Contatos Designados e incluirão o motivo do tempo de inatividade, a duração esperada do tempo de inatividade e a informação de contato.

A Liferay executará Manutenção Não Programada para resolver os problemas de Severidade 1. A Liferay tratará os problemas de Severidade 2 e Severidade 3 através da Manutenção Programada.

3. Disponibilidade e Créditos de Serviços

3.1. Disponibilidade Mensal

A Liferay realiza monitoramento automático e manual contínuo dos Serviços de Infraestrutura para abordar proativamente qualquer possível problema de desempenho. Os Serviços de Infraestrutura fornecem certas ferramentas, que permitem ao Cliente monitorar seu Aplicativo de Cliente.

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

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

“**DT**” or “**Down Time**” is defined as the total number of minutes of Complete Shutdown occurring in a calendar month that is not Scheduled Maintenance or Excused Downtime. For example, twenty-two (22) minutes of DT in a calendar month result in a Monthly Availability of 99,94%.

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

3.2. Service Credits

In the event that Monthly Availability in a calendar month falls below 99,95%, Customer may request a service credit. Such request must be submitted to Lifera y in writing no later than five (5) working days from the end of the concerned calendar month. The Service credit amount shall be calculated by applying the percentage indicated in the table below to pro rata portion of the Subscription Fees paid by Customer for the use of the applicable Cloud Subscription in the concerned calendar month:

Table 4.B-3.2

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

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

A Lifera y envidará esforços comercialmente razoáveis para manter a Disponibilidade Mensal para os Serviços de Infraestrutura igual ou superior a 99,95%, exceto para: (a) Manutenção Não Programada resultando em tempo de inatividade planejado do qual o Cliente recebeu aviso antecipado ou Manutenção Programada (juntos, “**Período de Inatividade Planejado**”); ou (b) qualquer indisponibilidade causada por circunstâncias além do controle razoável da Lifera y, incluindo, sem limitação, força maior, atos do governo, inundações, incêndios, terremotos, distúrbios civis, atos de terror, greves ou outros problemas trabalhistas (que não envolvam funcionários da Lifera y), falhas ou atrasos do provedor de serviços de internet ou da web, ou ataques de negação de serviço (DoS attack) (“**Tempo de Inatividade Excluído**”).

A “Disponibilidade Mensal” ou “**DM**” é calculada usando a seguinte equação: $DM = 100\% - ((DT/43800) * 100\%)$.

“**DT**” ou “**Down Time**” é definido como o número total de minutos de Desligamento Completo ocorridos em um mês calendário que não é Manutenção Programada ou Tempo de Inatividade Excluído. Por exemplo, 22 (vinte e dois) minutos de DT em um mês calendário resultam em uma Disponibilidade Mensal de 99,94%.

O cliente pode visualizar informações sobre o tempo de inatividade médio de todos os ativos e região(ões) aplicável(is) dos Serviços de Infraestrutura, incluindo dados históricos sobre tempos de inatividade, causa raiz e solução, por meio do site dos Serviços de Infraestrutura aplicável.

3.2. Créditos de Serviços

No caso de a Disponibilidade Mensal em um mês de calendário ficar abaixo de 99,95%, o Cliente poderá solicitar um crédito de serviço. Tal pedido deverá ser feito à Lifera y por escrito em até 05 (cinco) dias úteis do final do mês calendário em questão. O valor do crédito de serviço será calculado aplicando a porcentagem indicada na tabela abaixo ao valor proporcional das Remunerações da Subscrição pagas pelo Cliente para o uso das Subscrições na Nuvem no mês calendário em questão:

Tabela 4.B-3.2

Porcentagem DM	Cálculo percentual de Créditos de Serviços
99.80 a 99.94%	5%
99.50 a 99.79%	10%
Abaixo de 99.49%	25%

Os Créditos de Serviço devidos pela Lifera y ao Cliente serão creditados na conta do Cliente com a Subscrição na Nuvem respectiva e aplicados a compras futuras ou adicionais das Subscrições na Nuvem Lifera y. No caso de rescisão de todos os Serviços na Nuvem do Cliente pelo Cliente devido à infração substancial do Contrato pela Lifera y, a Lifera y reembolsará ao Cliente o valor monetário (na moeda em que as Remunerações da Subscrição foram pagas) igual aos Créditos de Serviço não utilizados e remanescentes na conta do Cliente. No caso de uma rescisão por qualquer outro motivo, os Créditos de Serviço expirarão.