

APÉNDICE 6: Liferay SaaS (Servicios de Suscripción)

Este Apéndice 6, que incluye los documentos incorporados por referencia en este Apéndice 6 (conjuntamente, el "**Apéndice**"), describe los servicios de suscripción Liferay SaaS y los Servicios relacionados y que se comercializan y enumeran en el **Anexo 6.A** (cada uno de ellos, "**Servicios Cloud**"). Cualquier término en mayúscula utilizado, pero no definido en este Apéndice, tiene el significado definido en el acuerdo al que se adjunta este Apéndice (físicamente o por referencia), como el Contrato de Prestación de Servicios Empresariales Liferay (el "**Acuerdo Base**" y colectivamente, con este Apéndice denominado el "**Contrato**").

1. Definiciones

"**Política de Uso Aceptable**" tiene el significado establecido en la Sección 5.4, a continuación.

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

"**Tiempo de acuse de recibo**" significa el tiempo en el que Liferay debe responder a una Incidencia acusando recibo de la Incidencia según lo establecido en el Anexo 6.B. Los Tiempos de Acuse de Recibo sólo se admiten en respuesta a una Incidencia que se envíe a Liferay por teléfono. Las incidencias enviadas a través de la web tendrán un Tiempo de Acuse de Recibo de un (1) Día Hábil.

"**APV**" (Vistas de Página Anónimas) significa el número total de páginas vistas anónimas en todos los Sitios del Cliente durante un Período de Suscripción.

"**Día Hábil**" significa un día hábil estándar basado en la "Región de soporte" y en el "Centro de Soporte" del Cliente según lo establecido en <http://www.liferay.com/es/support/coverage-areas-and-hours>.

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

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

"**Datos del Cliente**" significa los datos, incluidos, entre otros, datos e información en formato electrónico, enviados por o para el Cliente a los Servicios.

"**Datos Personales del Cliente**" significa los Datos Personales proporcionados por o en nombre del Cliente a Liferay a través del uso de los Servicios Cloud y procesados por Liferay en nombre del Cliente.

"**Anexo de Tratamiento de Datos**" o "**DPA**" (Data Protection Addendum, por sus siglas en inglés) significa el contrato suscrito entre las partes a efectos de regir los términos y condiciones del tratamiento de los Datos Personales alojados por el Cliente en los Servicios Cloud de Liferay, disponible en la dirección: <https://liferay.com/legal>

"**Portal del Cliente**" significa un portal web mantenido por Liferay o una Afiliada de Liferay que proporciona acceso a varios recursos para los clientes de los Servicios Cloud.

"**Leyes de Protección de Datos**" se refiere a las leyes de protección de datos o privacidad aplicables en la medida en que dichas leyes se apliquen al procesamiento de datos dentro del alcance de los Servicios Cloud.

"**Persona de Contacto**" significa el contacto del Cliente designado para comunicarse con Liferay para la prestación de Soporte y/o cualquier otro Servicio de Suscripción.

"**Documentación**" significa la documentación generalmente puesta a disposición por Liferay junto con los Servicios Cloud en learn.liferay.com y en el Portal del Cliente.

"**Política de Uso Razonable**" tiene el significado establecido en la Sección 5.4, a continuación.

"**Incidencia**" significa un problema técnico individual y de entidad propia que no pudiera razonablemente ser objeto de mayor división, y que, asimismo, no fuera demasiado amplio en su alcance, cuya gravedad será valorada conforme a lo establecido en el Anexo 6.B.

"**Contenido de Liferay**" significa el código de software que Liferay proporciona para su uso en relación con los Servicios Cloud, como kits o plantillas de desarrollo de software, contenedores, operadores y documentación de acceso. Para evitar dudas, el Contenido de Liferay no incluye ninguna Oferta de Terceros.

"**Marketplace de Liferay**" significa un catálogo o marketplace basado en web, proporcionado por Liferay de aplicaciones que interoperan con los Servicios Cloud, incluyendo, por ejemplo, en www.liferay.com/marketplace.

"**MALUs**" (Usuarios Activos Mensuales Conectados) significa el número total de usuarios autenticados que han visitado cada Sitio del Cliente al menos una vez en un mes de calendario.

"**Datos Personales**" tendrá el significado atribuido a este término en la Leyes de Protección de Datos aplicables.

"**Project Workspace**" (Espacio de trabajo del proyecto) significa una agrupación de entornos (por ejemplo, Producción (PROD), Entorno de Prueba de Aceptación de Usuario (UAT), Desarrollo (DEV)) conectados a una base de usuarios específica y distinta.

"**Servicios**", tal como se definen en el Acuerdo Base, significarán, a los efectos de este Apéndice, los Servicios Cloud.

"**Sitio**" significa un sitio único creado a través de los Servicios Cloud, de acuerdo con la Documentación, que consiste en una colección de páginas y contenido asociado.

"**Plazo de Suscripción**" tiene el significado definido en la Sección 4, a continuación.

"**Medidas Técnicas y Organizativas**" significa cualesquiera medidas físicas, administrativas, físicas y técnicas, que en cada caso fueran razonables desde un punto de vista comercial, adoptadas por Liferay a efectos de garantizar la integridad, seguridad y confidencialidad de los Datos Personales tal y como se ha previsto en la dirección <http://www.liferay.com/legal/cloud-services-data>.

"**Términos de Servicio**" tiene el significado establecido en la Sección 5.4, a continuación.

"**Oferta de Terceros**" significa una aplicación o servicio de software, proporcionado por el Cliente o un proveedor externo, y utilizado por el Cliente, que integra o interopera con los Servicios Cloud.

"**Unidad**" significa la unidad de venta para medir el pedido y el uso de los Servicios Cloud como se define con más detalle en el Anexo 6.A.

"**Usuarios**" significa cualquier persona, incluidos los empleados, contratistas, asesores o empleados o contratistas de un tercero, incluidos los proveedores de servicios de IT, utilizados por el Cliente y / o sus Afiliados, registrados para acceder y utilizar los Servicios Cloud en nombre del Cliente.

2. Soporte

"**Soporte**" significa soporte técnico del producto proporcionado por Liferay al Cliente para las Incidencias enviadas relacionadas con el uso de los Servicios Cloud de Liferay por parte del Cliente, como se describe con más detalle en el **Anexo 6.B**.

3. Honorarios

El Cliente deberá pagar a Liferay todos los Honorarios aplicables por el uso de los Servicios Cloud por parte del Cliente. Los Honorarios de Liferay para los Servicios Cloud se basan en el número aplicable de Unidades, respectivamente, asociadas con el pedido del Cliente y el uso de los Servicios Cloud.

Las Unidades aplicables para los Servicios Cloud son las establecidas en el Anexo 6.A. La cantidad de Unidades asignadas al pedido del Cliente para Servicios Cloud y otros parámetros aplicables se identifican en el Formulario de Pedido aplicable.

4. Plazo de Suscripción

A menos que las partes acuerden lo contrario por escrito, los Servicios Cloud (i) comenzarán en la fecha en que Liferay acepte el pedido del Cliente para los Servicios Cloud aplicables (tenga en cuenta que lo anterior no limita la obligación del Cliente de pagar por los Servicios Cloud que el Cliente hubiera previamente utilizado y no hubiera aún satisfecho), (ii) no pueden ser resueltos sin causa por ninguna de las partes y (iii) pueden ser renovado por las partes de mutuo acuerdo. El plazo inicial de los Servicios Cloud y cualquier prórroga será referido conjuntamente como el "**Plazo de Suscripción**".

5. Uso de los servicios de suscripción

5.1 Cuenta

El Cliente debe crear una Cuenta para cada Usuario para acceder y utilizar los Servicios Cloud proporcionando una dirección de correo electrónico válida y creando una contraseña segura. El Cliente será íntegramente responsable de la confidencialidad de las credenciales utilizadas por los Usuarios para acceder a sus respectivas Cuentas, así como por cualquier actividad realizada a través de esas Cuentas, ya sea por parte de los Usuarios o de terceros, como consecuencia de cualquier acceso no autorizado a los Servicios Cloud. El Cliente no puede (y no pueden permitir que terceros) acceder a los Servicios Cloud, ni proporcionar acceso de terceros a los Servicios Cloud, de cualquier forma, que pretendiera eludir el pago de cualesquiera de los Honorarios, exceder la capacidad máxima de los Servicios Cloud en cuestión o ampliar el ámbito o nivel de los Servicios Cloud proporcionados al Cliente.

5.2 Uso interno y Afiliados

El Acuerdo (incluyendo el precio que Liferay ha acordado en un Formulario de Pedido) se basa en el entendimiento de Liferay de que el Cliente utilizará los Servicios Cloud solo para uso interno del Cliente (que incluye el uso por o en nombre de los Afiliados del Cliente; y, los Afiliados no serán considerados un tercero a los efectos de esta Sección, siempre siendo el Cliente responsable del cumplimiento de los Afiliados con los términos del Acuerdo y cualquier Formulario de Pedido). El párrafo anterior no pretende limitar el uso interno de los Servicios Cloud por parte del Cliente para operar un sitio web y/o ofrecer el propio software del Cliente como servicio, siempre que dicho sitio web o servicio (i) no incluya el acceso a los Servicios Cloud, ya sea en su totalidad o en parte, y (ii) proporcione como componente principal del sitio web o servicio una aplicación material de valor añadido distinta a los Servicios Cloud. La provisión por parte del Cliente de acceso a cualquier parte de los Servicios Cloud a un tercero o el uso de cualquiera de los Servicios Cloud en beneficio de un tercero (por ejemplo, el uso de Servicios Cloud para proporcionar servicios de alojamiento, servicios administrados, servicios de proveedores de servicios de Internet (ISP) o acceso o uso de terceros de los Servicios Cloud) se considerará un incumplimiento material del Acuerdo.

5.3 Uso por parte de terceros

Los Servicios Cloud pueden ser utilizados bajo los términos de este Apéndice por terceros que actúen en nombre del Cliente o de sus Afiliados, como contratistas, subcontratistas o proveedores siempre que (i) el Cliente siga siendo responsable de todas las obligaciones del Cliente en virtud del Acuerdo y de las actividades y omisiones de los terceros, y (ii) el Cliente controle el acceso a los Servicios Cloud.

5.4 Políticas

Como condición para el uso de los Servicios Cloud, el Cliente acepta cumplir con la Política de Uso Aceptable de Liferay, cuya versión más reciente está disponible en www.liferay.com/legal/doc/policies/aup/1101811 (la "Política de Uso Aceptable") y los Términos de Servicios, disponibles en www.liferay.com/legal/doc/TOS/1101906 (los "Términos de Servicio").

El uso de los Servicios Cloud por parte del Cliente está sujeto a ciertas cuotas y limitaciones establecidas en <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/13068602483853> (la "Política de Uso Razonable").

5.5 Licencia para el Contenido de Liferay

En relación con los Servicios Cloud, Liferay puede proporcionar al Cliente Contenido de Liferay para su uso como parte de los Servicios Cloud. El Contenido de Liferay no incluye ninguna Oferta de Terceros, que está sujeta a términos de licencia separados, como se describe con más detalle en la Sección 5.6 a continuación. Durante el Plazo de Suscripción, Liferay otorga al Cliente una licencia limitada, mundial, no exclusiva, libre de royalties e intransferible, para utilizar el Contenido de Liferay únicamente en relación con el uso permitido al Cliente de los Servicios Cloud. En la medida en que los componentes del Contenido de Liferay se distribuyan bajo una licencia de código abierto (*open source*), el uso de dichos componentes por parte del Cliente se rige por la licencia de código abierto (*open source*) que lo acompaña. Los términos de este Apéndice no pretenden interferir con ningún derecho que el Cliente pueda recibir bajo la licencia de código abierto aplicable.

5.6 Ofertas de Terceros

El uso de las Ofertas de terceros por parte del Cliente se rige por los términos proporcionados por el proveedor correspondiente de una Oferta de Terceros y, si el Cliente utiliza una Oferta de terceros, el Cliente acepta cumplir con todos los términos y condiciones aplicables y obtener la licencia o suscripción adecuada, en la medida requerida, para la Oferta de Terceros. Si el Cliente utiliza los Servicios Cloud en relación con cualquier otro software de terceros (por ejemplo, herramientas de desarrollador), el Cliente declara y garantiza que ha obtenido la licencia adecuada del proveedor externo y tiene los derechos para realizar las acciones contempladas en relación con los Servicios Cloud. Liferay y sus licenciantes no tienen ninguna obligación ni responsabilidad frente a dicho tercero ni por las Ofertas de Terceros. Para mayor claridad, las Ofertas de Terceros no constituyen Contenido de Liferay ni Servicios Cloud.

Cualquier divulgación, modificación o eliminación de los Datos del Cliente que resulte del acceso por parte de dicha Oferta de Terceros o su proveedor, lo es entre el Cliente y el proveedor. Dicho lo anterior, el Cliente reconoce y acepta que Liferay no tendrá ninguna responsabilidad u obligación frente al Cliente con respecto a dicha divulgación, modificación o eliminación de datos.

En la medida en que los Servicios Cloud incluyen características que interoperan con Ofertas de Terceros, Liferay no garantiza la disponibilidad y funcionalidad continuas de dichas características o funcionalidades. Liferay se reserva el derecho de cesar en la provisión de dichas funcionalidades sin ninguna responsabilidad frente al Cliente, incluyendo, sin limitación, cualquier obligación de reembolso, crédito u otra compensación, financiera o de otro tipo, si, a juicio exclusivo y razonable de Liferay, la Oferta de Terceros deja de interoperar de manera aceptable o segura con los Servicios Cloud.

5.7 Prohibiciones

5.7.1 Prohibiciones de carácter general

Los derechos reconocidos al Cliente en el presente Apéndice no facultan al Cliente a (ni permitirán al Cliente facultar a terceros a), quien en consecuencia se abstendrá de: (i) distribuir, vender o arrendar cualquier parte de los Servicios Cloud o el Contenido de Liferay a favor de un tercero, excepto y en la medida en que dicha conducta esté permitida por la ley aplicable o en la licencia de código abierto aplicable; (ii) llevar a cabo labores de ingeniería inversa, traducir, modificar, convertir o aplicar ningún tipo de procedimiento o proceso a los Servicios Cloud o en el Contenido de Liferay con el fin de determinar, obtener, y/o apropiarse para cualquier finalidad del código fuente o de los listados fuente del software que utilizara Liferay a efectos de la prestación de los Servicios Cloud, Contenido de Liferay, o del propio Software de Liferay o de cualquier información que tuviera la condición de proceso o secreto comercial recogido o incluido en los Servicios Cloud (salvo conforme permitiera la legislación o los términos de licencia aplicable al elemento en cuestión); (iii) ejecutar o incorporar otro software (salvo en el caso de cualquier software aprobado al respecto conforme hubiera sido expresamente identificado en la Documentación o bien aprobado por Liferay por escrito) a los Servicios Cloud o Contenido de Liferay, o crear cualquier elemento o servicio derivado de cualquier parte de los Servicios Cloud incluyendo, sin limitación alguna, cualquier software utilizado por Liferay en la prestación de los Servicios Cloud; (iv) suprimir cualquier identificación de cualquier producto, o cualesquiera marcas, nombres comerciales o títulos, avisos de derechos de autor, leyendas o cualquier otra marca que reflejara la existencia de un derecho exclusivo sobre los Servicios Cloud o el Contenido de Liferay; (v) desvelar los resultados de cualquier comparativa (benchmarking) de los Servicios Cloud (hubiera o no sido obtenida con la asistencia de Liferay) a ningún tercero; (vi) utilizar los Servicios Cloud a los efectos de generar un producto o servicio que compitiera con los Servicios Liferay o que reprodujera las características de los Servicios Cloud o su interfaz de usuario; (vii) utilizar los Servicios Cloud para desarrollar o mejorar cualquier software distinto del Contenido de Liferay incluyendo sin limitación alguna cualquier versión de código abierto de software incluido en el Contenido de Liferay (por ejemplo, el "Portal de Liferay"); (viii) utilizar cualquiera de los Servicios Cloud en cualquier forma que infringiera la legislación aplicable (incluyendo, sin limitación, cualquier Normativa de Protección de Datos, o cualquier legislación aplicable en materia de exportaciones o propiedad intelectual e industrial) o para cualesquiera actividades o publicidad ilícita, o para solicitar o pedir cualesquiera actividades o sustancias ilícitas; (ix) utilizar los Servicios Cloud en cualquier forma que pudiera afectar a la disponibilidad y uso de los Servicios Cloud por cualesquiera otros usuarios o terceros (mediante el acceso no autorizado a las cuentas de otros clientes, molestar a otros usuarios o terceros, cualquier intento de eludir las prohibiciones o limitaciones acordadas del Servicio Cloud, o interceptando o supervisando o accediendo a, de forma no autorizada, el rendimiento, la vulnerabilidad o las medidas de seguridad del Servicio Cloud o mediante la realización de actividades de hacking, cracking, spoofing o cualesquiera otras que interfirieran con cualquier parte del Servicio Cloud, o mediante la remisión, transmisión o distribución de correo basura, campañas masivas de envíos, cartas en cadena, cualquier aplicación tipo robot, spider o de búsqueda/recuperación de datos u otro proceso automático o manual o dispositivo que recopilara o indexara cualesquiera datos - "data mine"); o (x) utilizar los Servicios Cloud para cualquier finalidad en detrimento de la vida, salud o el medio ambiente o los servicios de telecomunicaciones, por ejemplo el minado de criptomonedas o su explotación para cualquier servicio de proxy abierto u "open proxy"

5.7.2 Medidas correctivas por incumplimiento

El Cliente acepta indemnizar, defender y exime de responsabilidad a Liferay de y contra cualquier coste, pérdida, responsabilidad, reclamación o gasto (incluidos los honorarios razonables de abogados) que trajeran causa de cualquier alegación o reclamación que se base o viniera referida a un incumplimiento por parte del Cliente de la Sección 5.7.1.

Además, el Cliente acepta que, como remedio en caso de incumplimiento, tal como se establece en la Sección 5.7.1 (vii) anterior, el Cliente pagará a Liferay las Honorarios aplicables por los Servicios Cloud para todas las Unidades aplicables para las que el Cliente utilice los Servicios Cloud en relación con dicho software o servicios, a modo de estimación preacordada de las pérdidas y costes de Liferay derivados de dicho incumplimiento.

5.7.3 Dispositivos limitadores

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

6 Contenido del Cliente, Comentarios

6.1 Derechos de Liferay sobre el Contenido

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

6.2 Obligaciones del cliente

6.2.1 El Cliente es el único responsable del Contenido del Cliente utilizado o puesto a disposición de sus usuarios a través de los Servicios Cloud, incluyendo sin limitación alguna del cumplimiento, por dicho Contenido del Cliente, de la legislación aplicable (incluyendo cualquier legislación aplicable en materia de exportaciones o la Normativa de Protección de Datos), así como del cumplimiento por dicho Contenido del Cliente del Contrato, el derecho a utilizar dicho Contenido del Cliente, y de la gestión y retirada de cualesquiera avisos relativos al Contenido del Cliente. El Cliente retirará inmediatamente cualquier Contenido del Cliente que no cumpliera estos requisitos. El Cliente no podrá utilizar los Servicios Cloud a efectos de almacenar, generar, transmitir, compartir, publicar, modificar o distribuir cualquier Contenido del Cliente (i) que infringiera la legislación o normativa aplicable o los derechos de un tercero, (ii) que estuviera sujeto a la normativa sobre tráfico internacional de armas (*International Traffic in Arms Regulations -ITAR*) de los Estados Unidos de América; (iii) de naturaleza maliciosa o que incorporara cualquier tecnología que pudiera dañar, interferir con o interceptar cualquier sistema, programa o datos, incluyendo virus, gusanos, troyanos, bombas de tiempo u otros elementos que causaran cualquier daño o perturbación; (iv) de naturaleza amenazante, abusiva, que supusiera cualquier forma de acoso, difamación, calumnia, de carácter despectivo, blasfemo o violento; (v) de carácter vulgar, obsceno, intolerante, denigrante, propio de un discurso de odio o que abogara por cualquier forma de intolerancia racial o étnica; o (vi) que fuera blasfemo, supusiera un escándalo, fuera de naturaleza pornográfica, pedófila, indecente o de cualquier otra forma impropia. El Cliente vendrá obligado, previa solicitud razonable al respecto de Liferay, a facilitar cualquier Contenido u otra información conforme ello pudiera ser razonablemente necesario a efectos de garantizar el cumplimiento por el Cliente del Contrato; (vii) que dañara a menores en modo alguno; (viii) que confundiera o pretendiera confundir al destinatario acerca del origen del mensaje o que comunicara información de naturaleza ofensiva o amenazante, o (ix) que infringiera cualesquiera patentes, marcas, derechos de autor u otros derechos de propiedad. El Cliente responderá inmediatamente a cualquier notificación que recibiera y en la que se alegara que el Contenido del Cliente infringe cualquier legislación aplicable, o bien las disposiciones del presente Contrato o los derechos de un tercero, incluyendo cualquier notificación recibida en virtud de la normativa de derechos de autor aplicable, y adoptará cualquier medida correctiva que proceda incluyendo sin limitación alguna la retirada de dicho Contenido. El Cliente mantendrá como política en todo momento responder a cualquier comunicación de dicha naturaleza que pudiera recibir en relación con el Contenido del Cliente. Liferay se reserva no obstante el derecho a suspender o poner fin al uso de o acceso por el Cliente a los Servicios Cloud, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna frente al Cliente, si el Contenido incumpliera cualquier legislación aplicable, exigiera cualquier consentimiento o permiso adicional que el Cliente no hubiera obtenido, o no cumpliera las disposiciones del Contrato. Corresponderá al Cliente asegurarse de que cuenta con las autorizaciones pertinentes que permitieran la exportación, distribución y uso del Contenido del Cliente de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Administración de Exportaciones (*Export Administration Regulations o EAR*) de los Estados Unidos de América y cualquier otra normativa en materia de control de exportaciones que pudiera ser de aplicación en función de la utilización por el Cliente de los Servicios Cloud.

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

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

6.3 Comentarios (*feedback*)

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

7 Informes e inspecciones

El Cliente notificará inmediatamente a Liferay si sospechara que (1) el Cliente (o cualquier tercero en nombre del Cliente) ha incumplido las obligaciones del Cliente relativas al uso por el Cliente de los Servicios Cloud, o bien (2) que cualquier persona no autorizada ha obtenido acceso no autorizado a la Cuenta del Cliente, al Contenido del Cliente y/o a los Servicios Cloud.

Si Liferay entendiera que el Cliente o los Usuarios del Cliente han incumplido el Contrato, con sujeción a las obligaciones de confidencialidad previstas en el mismo, Liferay o las personas designadas por esta última podrán inspeccionar el uso por el Cliente de los Servicios Cloud, incluyendo la Cuenta del Cliente, el Contenido del Cliente y sus registros, a efectos de verificar el cumplimiento del Contrato por el Cliente. El Cliente no podrá interferir con las actividades de supervisión de Liferay, y entregará el Contenido del Cliente o cualquier otra información sobre la Cuenta del Cliente y/o el Contenido del Cliente conforme pudiera razonablemente solicitarle Liferay a efectos de verificar que el uso por el Cliente de los Servicios Cloud cumple las disposiciones del Contrato.

8 Garantías en Materia de Propiedad Intelectual e Industrial

8.1 Contenido Asegurado

"Contenido Asegurado" significa el Contenido de Liferay puesto a disposición del Cliente por o en nombre de Liferay con los Servicios Cloud en la medida en que (i) el Cliente utilice el Contenido Asegurado como parte de y en conexión con los Servicios Cloud y (ii) las Unidades correspondientes estén cubiertas por Servicios Cloud con un Plazo de Suscripción activo en el momento de la Reclamación (como se define en la Sección 8.2) o amenaza de Reclamación. Además de las condiciones establecidas en esta Sección 8, el Contenido Asegurado no incluye ningún Contenido de Liferay proporcionado al Cliente sin cargo alguno, como con fines promocionales, de evaluación, de vista previa o de demostración.

8.2 Obligaciones

Si un tercero no vinculado iniciara un procedimiento contra el Cliente (en adelante, el "**Procedimiento**"), en el que se alegara que el uso del Contenido Asegurado por parte del Cliente infringe directamente los derechos de autor, patentes o marcas comerciales del tercero, o constituye un supuesto de apropiación indebida de los derechos existentes sobre cualesquiera secretos comerciales de dicho tercero (tal alegación dentro de un Procedimiento, en adelante, la "**Reclamación**") y el Cliente ha cumplido y sigue cumpliendo con los términos de esta Sección 8, entonces, sujeto a los otros términos de esta Sección 8, Liferay (i) defenderá al Cliente contra la Reclamación y (ii) pagará los costes, daños y honorarios legales que pudieran declararse en sentencia firme contra el Cliente (frente a la cual no cupiera apelación) o que pudieran reconocerse en cualquier acuerdo o transacción extrajudicial aprobada por Liferay y que fueran atribuibles al uso del Contenido Asegurado por parte del Cliente con respecto a dicha infracción presunta o real.

8.3 Actuaciones Correctoras

Si, como consecuencia de cualquier Reclamación, se dictara una medida cautelar contra el uso del Contenido Asegurado por parte del Cliente, y fuera declarado por un tribunal competente que el uso del Contenido Asegurado por parte del Cliente infringe los derechos de autor, patentes o marcas comerciales de un tercero, o se apropia indebidamente de los secretos comerciales del tercero o si Liferay entendiera que dicha medida cautelar o Reclamación fuera a ser dictada o instada, Liferay, podrá a su elección así como a su propia costa: (i) obtener los derechos necesarios para que el Cliente continúe utilizando el Contenido Asegurado de acuerdo con el Contrato; y/o (ii) modificar el Contenido Asegurado para que no infrinja ningún derecho de tercero; y/o (iii) reemplazar la parte del Contenido Asegurado con un código de funcionalidad similar y que no infrinja derechos de terceros (las subsecciones (i), (ii) y (iii) son los "**Actuaciones Correctoras**"); en el bien entendido que si ninguna de las Actuaciones Correctoras fuera aceptable por Liferay en términos comerciales, Liferay podrá resolver el Contrato y/o cancelar el correspondiente Pedido sin más obligaciones con el Cliente en virtud de esta Sección o cualquier otra responsabilidad por dicha terminación, y, si el Cliente devuelve el Contenido Asegurado que es objeto de la Reclamación, Liferay reembolsará los Honorarios prepagados por los Servicios Cloud relacionados con el Contenido Asegurado en un importe proporcional al tiempo de vigencia que restara por cumplir a la correspondiente Suscripción a partir de la fecha efectiva de dicha terminación. Si el Cliente decide no devolver el software, el Cliente asumirá el riesgo exclusivo de cualquier coste, daño y/o honorarios de abogados que derivaran del uso continuado del Contenido Asegurado por parte del Cliente tras la recepción por parte del Cliente de la notificación de resolución por parte de Liferay e indemnizará y mantendrá indemne a Liferay por y frente a tales costes, daños y/o honorarios de abogados.

8.4 Condiciones

A modo de condición suspensiva de las obligaciones de Liferay frente al Cliente derivadas de las Secciones 8.2 y 8.3, el Cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones: El Cliente: (i) deberá mantenerse al corriente en el pago de cualesquiera Honorarios devengados con carácter anterior a la Reclamación o anuncio de la Reclamación y al corriente de dichos pagos durante el período de vigencia de la Suscripción (ii) deberá notificar la Reclamación inmediatamente y, a más tardar, en un plazo máximo de diez (10) días desde la fecha en que recibiera cualquier Reclamación; (iii) deberá reconocer a favor de Liferay el derecho a controlar y

hacerse cargo de la defensa frente al Procedimiento (en la medida en que dicho Procedimiento viniera referido a la Reclamación), con la asistencia del letrado de su elección, pudiendo Liferay alcanzar cualquier acuerdo respecto de dicha Reclamación a su absoluta discreción; (iv) no podrá reclamar ni haber reclamado, o haber fomentado la reclamación de o colaborado a efectos de la presentación de cualquier reclamación por ningún tercero, frente a Liferay o frente a cualquiera de sus Afiliadas, clientes o Socios Comerciales, de ninguna reclamación en la que se alegara que Liferay o que cualquier producto de Liferay infringe cualesquiera derechos de autor, patentes o marcas, o constituye un supuesto de apropiación indebida de cualesquiera derechos existentes sobre cualesquiera secretos comerciales; y (v) vendrá obligado a colaborar con Liferay en la defensa frente a la Reclamación.

8.5 Excepciones

Sin perjuicio de lo anterior, Liferay no tendrá ninguna obligación en virtud de la Sección 8.2 con respecto de ninguna Reclamación en la medida en que esta última estuviera basada en (i) una modificación del Contenido Asegurado no realizada por o bajo la instrucción escrita de Liferay; (ii) el cumplimiento por parte de Liferay de cualesquiera diseños, especificaciones o instrucciones proporcionados por el Cliente; (iii) el uso del Contenido Asegurado en combinación con un producto, proceso, paso, estructura, datos o métodos comerciales no facilitados por Liferay, en aquellos casos en que la infracción o apropiación indebida en cuestión no se hubiera producido sin el uso combinado; (iv) hechos o circunstancias que constituyan un incumplimiento del Contrato; (v) el uso del Contenido Asegurado sin una solución de Propiedad Intelectual para dicha Reclamación después de que Liferay haya informado al Cliente de la disponibilidad dicha solución para la Reclamación; (vi) cualquier uso del Contenido Asegurado por parte del Cliente que no sea para uso interno del Cliente (el uso interno del Cliente no incluye, por ejemplo, proporcionar uso o acceso de terceros a ABIs, APIs o binarios del Contenido Asegurado, o usos similares o hacer, ofrecer para vender, vender, distribuir y/o importar productos que incluyan Contenido Asegurado); (viii) cualquier reclamación o procedimiento judicial instado por el Cliente frente a un tercero (o que resultara o derivara de dicha reclamación o procedimiento); o (ix) cualquier reclamación referida a cualquier software, tecnología, producto u otro elemento distinto del Contenido Asegurado (incluyendo, sin limitación alguna, cualquier reclamación respecto de cualquier procedimiento distinta de la propia Reclamación, incluyendo cualesquiera reclamaciones que continuaran activas tras la resolución de la Reclamación), asumiendo el Cliente plena responsabilidad por cualesquiera honorarios, costes y daños derivados de la defensa frente a, de la conformidad o transacción con, y/o del pago de cualesquiera importes declarados en cualquier resolución judicial resultante o acuerdo alcanzado en relación con cualquier software, tecnología o productos que no tuvieran la consideración de Contenido Asegurado.

8.6 Responsabilidad

8.6.1 Liferay no estará obligado a pagar ninguna cantidad en relación con una Reclamación relacionada con cualquier período de tiempo durante el cual el Cliente no tenga Servicios Cloud activos y totalmente pagados relacionados con el Contenido Asegurado. Liferay no tendrá ninguna obligación con el Cliente en virtud de esta Sección 8 si, a partir de la fecha de inicio de los Servicios Cloud aplicables con respecto al Contenido Asegurado, el Cliente hubiera recibido notificación de alegaciones de infracción o hubiera participado en un litigio relacionado con el objeto de lo que de otro modo sería una Reclamación en virtud de esta Sección 8 o con respecto a un producto sustancialmente similar al Contenido Asegurado. Si la acción legal incluye una reclamación tanto respecto al Contenido Asegurado como al Contenido no Asegurado, entonces el Cliente será responsable de una parte proporcional de las tarifas y costos comunes en la defensa de dicha reclamación en proporción relativa al Contenido Asegurado y Contenido no Asegurado.

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

8.6.3 La presente Sección 8, no supone el otorgamiento ni la creación por parte de Liferay o de sus Afiliadas de garantía expresa o tácita alguna. Con la máxima extensión en que así lo permitiera la legislación, la presente Sección 8 establece las únicas acciones a favor del Cliente, y prevé las únicas obligaciones de Liferay, en el caso de reclamaciones derivadas de o relativas a cualesquiera derechos de autor, patentes, marcas y secretos comerciales o cualesquiera otros derechos de propiedad intelectual e industrial, en sustitución de cualquier otra obligación de Liferay relativa al objeto de la presente Sección 8 (incluyendo, sin limitación alguna, a efectos de cualquier compromiso de indemnización, incumplimiento de garantía y/u otro incumplimiento contractual o cualquier otro del Contrato, declinando Liferay en este acto cualquier responsabilidad por cualquier garantía tácita de no infracción, que por el presente acuerdo se renuncia). A efectos de aclaración, lo dispuesto en el Apartado 8.2 anterior se aplicará en sustitución de cualesquiera otras manifestaciones, garantías o términos y condiciones similares relativos a cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial o acciones en la materia, incluyendo sin limitación alguna en sustitución de cualesquiera términos o condiciones que pudieran haber sido incluidos en el Contrato, y el Cliente expresamente renuncia a cualesquiera derechos, y libera a Liferay de cualesquiera obligaciones, derivadas de los términos de dichas otras manifestaciones, garantías, términos o condiciones. Para el caso en que existiera cualquier otra acción, o que el Cliente disfrutara del beneficio de cualquier otro compromiso u obligación de indemnización, en relación con cualquier infracción de cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial, el Cliente acuerda que la suma de cualesquiera importes recibidos en virtud de tales disposiciones no podrá exceder el total de los daños, costes y gastos incurridos por el Cliente, y que Liferay abonará únicamente su parte proporcional de dicho total, con sujeción a los límites de responsabilidad previstos en el Contrato (incluyendo la presente Sección 8).

8.6.4 Distribución del Riesgo

LA PRESENTE SECCIÓN 8 DISTRIBUYE EL RIESGO ENTRE LAS PARTES EN RELACIÓN CON EL OBJETO DE LA SECCIÓN 8. DICHA DISTRIBUCIÓN CONSTITUYE PARTE ESENCIAL DE Y FORMA LA BASE DEL ACUERDO EXISTENTE ENTRE LAS PARTES. EN AUSENCIA DE DICHA DISTRIBUCIÓN, LIFERAY NO HUBIERA ACORDADO LA SECCIÓN 8 NI ACCEDIDO A SUSCRIBIR EL CONTRATO. LOS PRECIOS OFERTADOS POR LIFERAY PARA LOS SERVICIOS CLOUD REFLEJAN ESTA DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO Y HAN SIDO ESTABLECIDOS A LA LUZ DE LAS MANIFESTACIONES Y GARANTÍAS, EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD PREVISTAS EN EL PRESENTE INSTRUMENTO. LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CONTENIDAS EN LA SECCIÓN 8 SE APLICARÁN INCLUSO SI LA ACCIÓN O REMEDIO (INCLUYENDO CUALQUIER ACCIÓN O REMEDIO DE CARÁCTER LIMITADO) PREVISTO AL RESPECTO EN LA PRESENTE SECCIÓN 8 NO CUMPLIERA CON SU PROPÓSITO FUNDAMENTAL.

9 Privacidad y Seguridad de los Datos

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

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

9.3 En particular, cuando se procesan los Datos Personales del Cliente, Liferay (y las Afiliadas de Liferay) no retendrán, divulgarán, recopilarán, venderán, usarán o tratarán los Datos personales del Cliente para cualquier finalidad distinta que no sea para el propósito específico de realizar servicios para el Cliente. Para mayor claridad, Liferay no podrá conservar, utilizar o divulgar los Datos Personales del Cliente para ningún otro fin comercial o fuera de la relación comercial directa entre Liferay y cualquier Afiliado de las Partes.

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

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

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

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

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

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

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

9.11 En caso de inconsistencias entre los términos del DPA y esta Sección 9, los términos del DPA prevalecerán en relación con los Datos Personales del Cliente.

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

10 Calidad de Servicio

El Cliente reconoce y acepta que, para que Liferay proporcione una experiencia de cliente de calidad relacionada con el uso de los Servicios Cloud por parte del Cliente, Liferay requerirá, de vez en cuando, que el Cliente responda de manera rápida y completa a las solicitudes razonables de información, incluidos, entre otros, los requisitos de prueba del Cliente, las descripciones de casos de uso, los objetivos funcionales y operativos e información relacionada. Para ello, el Cliente acepta responder a dichas solicitudes de Liferay a través de las Persona de Contacto del Cliente de manera oportuna y, con medios comercialmente razonables, cooperar con la recopilación de dicha información por parte de Liferay.

11 Seguimiento del uso del Servicio por parte del Cliente

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

12 Acuerdo de Nivel de Servicio

Las obligaciones de disponibilidad de Liferay se especifican en el **Anexo 6.C**.

ANEXO 6.A: Ofertas Comerciales en Liferay SaaS

1. Unidades y Descripciones

2. Unidades

Las Unidades aplicables para los Servicios Cloud son los Planes, MALUs y APVs. El Cliente deberá pagar los Honorarios asociados a su Plan aplicable y con las MALUs y APVs consumidas durante un Período de Suscripción.

2.1 Planes

Los Planes disponibles, enumerados en la Tabla 6.A-2.1 a continuación, están asociados con el Nivel de Servicios de Soporte (definido en el Anexo 6.B), la cantidad de Personas de Contacto (definidos en el Anexo 6.B) y la cantidad de Project Workspaces especificados, respectivamente. Cada Plan también está sujeto a las cuotas y límites que se describen con más detalle en la Política de Uso Razonable o en el Portal del Cliente.

Tabla 6.A-2.1

Nombre	Nivel de Servicios de Soporte	Personas de Contacto	Project Workspaces
Trial	Sin Soporte	0	1
Pro	Gold	2	1
Business	Gold	5	5
Enterprise	Platinum	10	10

2.2 MALUs y APVs

El Cliente puede comprar derechos para MALUs y APVs, respectivamente, agregados para el Período de Suscripción aplicable. Al final de dicho Período de Suscripción, Liferay podrá facturar al Cliente cualquier consumo de MALUs o APVs que exceda los derechos adquiridos. El precio unitario de dicho excedente se basará en los precios unitarios especificados en el Formulario de Pedido aplicable para los derechos de las MALUs y las APVs, respectivamente.

2.3 Tarifa por exceso

En el caso de que el consumo de MALUs o APVs por parte del Cliente supere los derechos solicitados por éste y el Cliente no adquiera los derechos de MALUs o APVs correspondientes, respectivamente, antes de que finalice el Período de Suscripción en curso para cubrir dicho uso, Liferay podrá cobrar al Cliente una tasa por excedente equivalente al doble del precio por Unidad de MALUs o APVs aplicable por cada MALU o APV consumida por encima de los derechos solicitados, respectivamente. En aras de la claridad, el Cliente puede adquirir derechos adicionales para MALUs y APVs en cualquier momento durante el Período de Suscripción.

3. Suscripciones Complementarias

El Cliente puede ampliar gradualmente la capacidad de los Servicios Cloud mediante la compra de las siguientes ofertas complementarias ("Suscripciones Complementarias"). Ciertas Suscripciones Complementarias pueden estar disponibles para su compra solo en relación con ciertos Planes.

Suscripciones Complementarias		
Nombre	Unidad	Descripción
Persona de Contacto Adicional	Persona de Contacto	Persona de Contacto adicional a la cuenta de Soporte del Cliente.
Dominio Adicional	Dominio	Añadir un Dominio adicional al Plan del Cliente. A estos efectos, "Dominio" significa la combinación única de un dominio de nivel superior, dominio de segundo nivel u otros dominios de nivel inferior que el Cliente tiene o puede asignar a un Sitio.
Espacio de Trabajo Adicional	Aplicación del Espacio de Trabajo	Añadir un Espacio de Trabajo Adicional al Plan del Cliente. Solo disponible como complemento a los Planes Business y Enterprise.
Almacenamiento Adicional (Biblioteca de Documentos)	100 Gigabytes	Añadir capacidad de almacenamiento adicional que complementa el almacenamiento existente de la Biblioteca de Documentos proporcionado a través de Servicios Cloud.
Capacidad de Extensión Adicional	1 CPU y 1 GB de RAM	Añadir potencia informática y memoria adicionales para que los entornos de extensión del Cliente ejecuten extensiones con los Servicios Cloud.
Recursos Específicos	n/a	Proporciona "Java Runtime exclusivo" para el Cliente y servicio de base de datos para los Espacios de Trabajo del proyecto del Cliente bajo un plan. Solo disponible como complemento para el Plan Enterprise.

ANEXO 6.B: Servicios de Soporte en Servicios Cloud

Este Anexo 6.B establece el alcance y las políticas relacionadas con la prestación de servicios de Soporte para las Ofertas de Servicios Cloud de Liferay. Este Anexo 6.B se aplica a todos los Sitios cubiertos por el Plan aplicable del Cliente.

1. Alcance de los servicios de Soporte

El alcance del Soporte incluye asistencia general, solución de problemas técnicos de productos y soporte para Incidencias, así como acceso a artículos de la base de conocimientos relativos al uso de los Servicios Cloud. El alcance de los servicios de Soporte está sujeto a la Sección 4, a continuación. Tal y como se define en este documento, "**Nivel de Soporte (Servicio)**" significa el nivel de Soporte (por ejemplo, Oro o Platino) para cada Plan, tal y como se describe con más detalle en este Anexo 6.B, y tal y como se especifica en el Formulario de Pedido.

2. Incidencias

2.1. Niveles de Gravedad

A cada Incidencia enviada por el Cliente se le asignará un nivel de gravedad, tal y como se describe en esta Sección. El Nivel de Gravedad de una incidencia concreta será determinado por Liferay en conversaciones con el Cliente, y se basará en el impacto o efectos de la Incidencia sobre el negocio.

Incidencias de Nivel 1 ("**Incidencias Altas**"): se entiende por Incidencia de Nivel 1 (i) aquella Incidencia en la que el entorno de producción se viera gravemente afectado o interrumpido totalmente o (ii) el supuesto en que las operaciones del sistema o cualesquiera aplicaciones críticas resultaran inoperables, o (iii) el supuesto en que cualesquiera aplicaciones críticas hubieran venido experimentando interrupciones repetidas de carácter significativo que impidieran, de hecho, utilizar las aplicaciones en cuestión.

Incidencias de Nivel 2 ("**Incidencias Normales**"): se entiende por Incidencia de Nivel 2, el supuesto en que (i) el sistema viniera funcionando con limitaciones en sus características, o (ii) el supuesto en que cualquier aplicación crítica, aún sin quedar inoperativa, viniera experimentando interrupciones del sistema de carácter significativo.

Incidencias de Nivel 3 ("**Incidencias Bajas**"): se entiende por Incidencia de Nivel 3, el supuesto en que el sistema fuera completamente funcional, si bien se apreciaran errores que no afectaran a la usabilidad de dicho sistema.

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

2.2. Plazos de Acuse de Recibo de la Incidencia

El Cliente podrá notificar cualesquiera Incidencias a Liferay a través de la información de contacto que figura a esta fecha en la dirección <https://www.liferay.com/group/customer/support/contact/world-wide-support>. Una vez que el Cliente hubiera contactado a Liferay respecto de la Incidencia en cuestión, Liferay acusará recibo de la misma en los plazos que se especifican a continuación. Cualquier elemento, documentación o información que corrigiera o subsanara la Incidencia en cuestión será entregado o comunicada a las Personas de Contacto del Cliente. A efectos del presente apartado, se entenderá que Liferay ha acusado recibo de la comunicación de la Incidencia en cuestión en el momento en que Liferay hubiera asignado a una persona debidamente cualificada a la resolución de dicha Incidencia, y dicha persona hubiera comenzado a trabajar a efectos de dicha resolución.

Tabla 6.B-2.2

Tabla 6.B-2.2(A) – Nivel "Platinum"

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

Tabla 6.B-2.2(B) – Nivel "Gold"

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

3. Personas de Contacto

Liferay proporcionará Soporte Premium al Cliente únicamente a través de la comunicación con las Personas de Contacto. El Cliente podrá designar (como máximo) el número de Personas de Contacto descrito en la tabla siguiente en función del número de Suscripciones para Fines de Producción que haya contratado. El Cliente podrá añadir Personas de Contacto mediante la compra de Suscripciones adicionales de "Personas de Contactos Adicionales" (*"Designated Contact Add-on"*) (como se indica en la Sección 6). El Cliente realizará esfuerzos razonables desde un punto de vista comercial a efectos de mantener sus Personas de Contacto, pudiendo no obstante cambiar las mismas en cualquier momento como consecuencia de cualquier variación de sus puestos o responsabilidades, cualesquiera traslados, ausencias o supuestos de cese o finalización de la relación laboral de dichas personas. El Cliente no podrá utilizar a ninguna Persona de Contacto como persona interpuesta que se limitara simplemente a remitir a cualquier otro miembro del personal del Cliente las comunicaciones que pudiera recibir.

4. Exclusiones del Servicio de Soporte

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

- i. el Servicio Cloud hubiera sido modificado, alterado o dañado por el Cliente, de manera intencionada o no, en cualquier forma, salvo que dicha modificación, alteración o daño hubiera resultado como consecuencia de lo dispuesto en la correspondiente Documentación o las instrucciones cursadas por o acordadas con Liferay;
- ii. la Incidencia fuera atribuible a la negligencia, mala conducta, uso indebido o dolo del Cliente, o a cualquier mal funcionamiento del equipo del Cliente, o a cualquier otra causa más allá del control razonable de Liferay;
- iii. exista incumplimiento por parte del Cliente de las instrucciones escritas establecidas en la Documentación;
- iv. la Incidencia hubiera sido causada por cualquier Software de Tercero;
- v. los problemas fueran causados por integraciones a través de APIs, interfaces o formatos de datos distintos de los incluidos con los Servicios Cloud o proporcionados de otro modo por Liferay;
- vi. Liferay haya proporcionado al Cliente instrucciones para cambiar o modificar una personalización de los Servicios Cloud por motivos de compatibilidad y el Cliente no haya completado dicho cambio o modificación en el plazo de cuarenta y cinco (45) días desde la entrega de las instrucciones al Cliente.

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

5. Condiciones para la Prestación de Servicios de Soporte

Entre las partes, el Cliente es responsable de garantizar que sus Personas de Contacto y el personal relacionado o los proveedores de servicios que interactúen con Liferay para el Soporte Premium tengan las habilidades lingüísticas y los conocimientos técnicos suficientes y adecuados, así como la capacidad para comprender, responder y colaborar con el personal de soporte de Liferay.

Con carácter previo a la notificación de la Incidencia a Liferay, el Cliente realizará esfuerzos razonables desde un punto de vista comercial a efectos de identificar la naturaleza de la Incidencia, con vistas a asegurarse de que la misma reside en los Servicios Cloud y no en ninguna aplicación o componente de tercero. Durante la fase inicial de colaboración a efectos de la notificación de la Incidencia, el Cliente dedicará el tiempo y asignará recursos razonables de conformidad con la gravedad de la Incidencia. El Cliente reconoce que la capacidad de Liferay para llevar a cabo determinados aspectos del Soporte puede estar condicionada a la prontitud, exactitud, acceso e integridad de la información proporcionada por el Cliente y otros detalles que Liferay solicite razonablemente. Dichos detalles pueden incluir, entre otros, información técnica, el tipo de hardware que utiliza el Cliente, una descripción de la Incidencia para el que el Cliente solicita servicios de Soporte Premium y cualquier otro software adicional que utilice el Cliente. Una vez que Liferay proporcione instrucciones, el Cliente acepta y reconoce realizar intentos razonables para tomar medidas correctivas según las instrucciones de Liferay y dedicar recursos suficientes a dichos intentos.

ANEXO 6.C: Acuerdo de Nivel de Servicio

1. Definiciones

"**Cierre Total**" significa que los Servicios Cloud no están disponibles para que el Cliente acceda a través de la interfaz web designada.

"**Tiempo de inactividad**" (o "**Downtime**" o "**DT**") se define como el número total de minutos de Cierre Total que se producen en un mes de calendario que no es Mantenimiento Programado o Tiempo de Inactividad no Computable. Por ejemplo, veintidós (22) minutos de DT en un mes calendario dan como resultado una Disponibilidad Mensual del 99,94%

"**Porcentaje de Disponibilidad Mensual**" o "**DM**" es el porcentaje calculado utilizando la siguiente ecuación: $DM = 100\% - ((DT/43800) * 100\%)$.

"**Mantenimiento Programado**" son los servicios de mantenimiento realizados por Liferay a intervalos regulares y durante las ventanas de tiempo especificadas en el Portal del Cliente y/o en <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/5290072467597> (cada una, "**Ventana de Mantenimiento Programado**"), que pueden conducir a cortos períodos de inestabilidad y, en algunos casos, tiempo de inactividad de hasta cuatro (4) horas.

"**Mantenimiento No Programado**" son servicios de mantenimiento realizados fuera de una Ventana de Mantenimiento Programado aplicable, necesarios para resolver problemas críticos (por ejemplo, parches de seguridad, correcciones de errores, etc.) para los Servicios Cloud.

2. Mantenimiento Programado y No Programado

Liferay tiene la intención de actualizar, respaldar, mejorar y/o interrumpir periódicamente ciertas funcionalidades asociadas con los Servicios Cloud y la experiencia de usuario del Cliente. Como resultado de lo anterior, los servicios en la nube pueden modificarse sustancialmente. Liferay se reserva el derecho en cualquier momento a cambiar y/o interrumpir cualquiera o todos los Servicios Cloud (incluyendo las plataformas subyacentes y las interfaces de programación de aplicaciones ("**APIs**") y/o interfaces binarias de aplicaciones ("**ABIs**") que pueden inhibir la capacidad del Cliente para utilizar las aplicaciones existentes. Liferay hará todos los esfuerzos razonables para notificar con antelación los cambios materiales en los Servicios Cloud en el sitio web de los Servicios Cloud.

Liferay realizará Mantenimiento No Programado para abordar posibles problemas críticos de seguridad y fiabilidad del sitio que puedan, a consideración razonable de Liferay, causar daños graves o significativos, pérdidas o daños al Contenido del Cliente o a los Servicios Cloud. Liferay abordará los problemas de seguridad y fiabilidad del sitio de menor gravedad a través del Mantenimiento Programado.

3. Disponibilidad y Créditos de Servicio

3.1 Disponibilidad Mensual

Liferay supervisa continuamente, tanto de forma automática como manual, los Servicios Cloud a efectos de atender de forma proactiva a cualquier posible problema de rendimiento.

Liferay realizará los esfuerzos razonables que procedan desde un punto de vista comercial a efectos de mantener la Disponibilidad Mensual de los Servicio Cloud en o por encima del 99,80%, salvo en supuestos de (a) Mantenimiento No Programado que derivara en cualquier Tiempo de Inactividad programado del que el Cliente hubiera sido informado por anticipado o supuestos de Mantenimiento Programado (conjuntamente, el "**Tiempo de Inactividad Programado**") o (b) cualquier falta de disponibilidad atribuible a circunstancias ajenas al control razonable de Liferay, incluyendo sin limitación, cualesquiera supuestos de fuerza mayor, actuaciones gubernamentales, inundaciones, incendios, terremotos, disturbios civiles, actos de terrorismo, huelgas u otros conflictos laborales (salvo aquellos que involucraran a empleados de Liferay), incumplimientos o demoras atribuibles a proveedores de servicios web o de Internet, o ataques de denegación de servicio (el "**Tiempo de Inactividad No Computable**").

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

4. Créditos de Servicio

Si el porcentaje de Disponibilidad Mensual en cualquier mes de calendario fuera inferior al 99,80%, el Cliente podrá exigir créditos de servicio ("Créditos de Servicio"). Dicha solicitud deberá ser presentada por escrito a Liferay en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la fecha en que hubiera finalizado el mes calendario en cuestión. El importe de dicho crédito se calculará aplicando el porcentaje que figura en la siguiente tabla a la parte proporcional de los Honorarios satisfechos por el Cliente por el uso de los Servicios Cloud de Liferay contratada en el mes de calendario en cuestión:

Tabla 6.C-4

Porcentaje de DM	Porcentaje de Crédito de Servicio
Entre un 99.50 y un 99.79%	5%
Entre un 99.00 y un 99.49%	10%
Inferior a un 98.99%	25%

Los Créditos de Servicio que hubiera de reconocer Liferay a favor del Cliente se acreditarán a la cuenta del Cliente abierta respecto del Servicio Cloud en cuestión, y su importe se aplicará a cualesquiera compras futuras o adicionales de Servicios Cloud de Liferay. En el caso de que el Cliente cancelara los Servicios Cloud debido a cualquier incumplimiento de carácter material del Contrato por parte de Liferay, Liferay reembolsará al Cliente un importe (en la misma divisa en que el Cliente hubiera en su momento abonado los Honorarios de la Suscripción) igual a los Créditos de Servicio no utilizados existentes en la cuenta del Cliente. Cualquier Crédito de Servicio concedido de conformidad con este Anexo 6.C constituirá la única responsabilidad de Liferay, y el único y exclusivo remedio, indemnización o compensación a favor del Cliente, por cualquier incumplimiento del Porcentaje de Disponibilidad Mensual.