

## APPENDIX 6: LIFERAY SAAS SUBSCRIPTIONS

This Appendix 6, which includes the documents incorporated by reference in this Appendix 6 (together, the “**Appendix**”), describes Liferay Saas Subscriptions and related commercialized Services listed in **Schedule 6.A** (each, “**Cloud Services**”). 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**”).

### 1. Definitions

“**Acceptable Use Policy**” has the meaning set forth in Section 5.4, below.

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

“**Acknowledge Receipt Time**” means the time by which Liferay must respond to an Incident acknowledging receipt of the Incident as set forth in Schedule 6.B. Acknowledge Receipt Times are only supported in response to an Incident that is submitted to Liferay via telephone. Incidents submitted via the web shall have a one (1) Business Day Acknowledge Receipt Time.

“**APVs**” (anonymous page views) means the aggregate number of anonymous page views across all Customer Sites during a Subscription Term.

“**Business Day**” means a standard business day based on Customer’s “Support Region” and “Support Center” as set forth at [www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours](http://www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours).

“**Business Hour**” means a clock hour during the standard business hours of a Business Day based on Customer’s “Support Region” and “Support Center” as set forth at [www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours](http://www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours).

“**Customer Content**” means any content or data (including Personal Data) whether developed in connection with the 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 Data**” means data, including but not limited to data and information in electronic form, submitted by or for Customer to the Services.

“**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 access to various resources for Cloud Services customers.

“**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 Customer’s contact designated to communicate with Liferay for the provision of Support and/or any other Subscription Services.

## APÉNDICE 6: SUSCRIPCIONES LIFERAY SAAS

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 solo 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**” significará 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.

“**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.

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

“**Fair Usage Policy**” has the meaning set forth in Section 5.4, below.

“**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 set forth in Schedule 6.B.

“**Liferay Content**” means software code that Liferay provides for use in connection with the Cloud Services such as software development kits or templates, containers, operators, and access documentation. For the avoidance of doubt, Liferay Content does not include any Third-Party Offerings.

“**Liferay Marketplace**” means a Liferay provided web-based catalog or marketplace of applications that interoperate with the Cloud Services including, for example at [www.liferay.com/marketplace](http://www.liferay.com/marketplace).

“**MALUs**” (monthly active logged in users) means the aggregate number of authenticated users that have visited each Customer Site at least once in a calendar month.

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

“**Project Workspace**” means a grouping of environments (e.g., Production (PROD), User Acceptance Testing (UAT), Development (DEV)) connected to a specified and distinct user base.

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

“**Site**” means a unique site created through the Cloud Services, in accordance with the Documentation, that consists of a collection of pages and associated content.

“**Subscription Term**” has the meaning defined in Section 4, below.

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

“**Terms of Service**” has the meaning set forth in Section 5.4 below.

“**Third-Party Offering**” means a software application or service, provided by Customer or a third party provider, and used by Customer that integrates or interoperates with the Cloud Services.

“**Unit**” means the unit of sale for the ordering and use of Cloud Services as further defined in Schedule 6.A.

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

“**Documentación**” significa la documentación generalmente puesta a disposición por Liferay junto con los Servicios Cloud en [learn.liferay.com](http://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](http://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. Support

"Support" means technical product support provided by Liferay to Customer for submitted Incidents related to Customer's use of Liferay Cloud Services as further described in **Schedule 6.B**.

## 3. Fees

Customer shall pay to Liferay all applicable Fees for Customer use of Cloud Services. Liferay Fees for the Cloud Services are based on the applicable number of Units, respectively, associated with Customer's order and usage of Cloud Services.

The applicable Units for Cloud Services are as set forth in Schedule 6.A. The amount of Units allocated to Customer's order for Cloud Services and other applicable parameters are identified in the applicable Order Form.

## 4. Subscription Term

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

## 5. Use of Subscription Services

### 5.1 Account

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

### 5.2 Internal Use and Affiliates

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

### 5.3 Use by Third Parties

The Cloud Services may be used under the terms of this Appendix by third parties acting on Customer's or its Affiliates' behalf, such as contractors, subcontractors or outsourcing vendors, provided that (i) Customer remains responsible for all of Customer's obligations under the Agreement and for the

## 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 en la Nube 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

activities and omissions of the third parties, and (ii) Customer controls the access to the Cloud Services.

#### 5.4 Policies

As a condition to the use of Cloud Services, Customer agrees to comply with the Liferay Acceptable Use Policy, the most recent version of which is available at [www.liferay.com/legal/doc/policies/aup/1101811](http://www.liferay.com/legal/doc/policies/aup/1101811) (the "Acceptable Use Policy") and the Terms of Services, available at [www.liferay.com/legal/doc/TOS/1101906](http://www.liferay.com/legal/doc/TOS/1101906) (the "Terms of Service").

Customer's use of Cloud Services is subject to certain quotas and limitations set forth at <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/13068602483853> (the "Fair Usage Policy").

#### 5.5 License to Liferay Content

In connection with the Cloud Services, Liferay may provide Customer with Liferay Content to use as part of Cloud Services. Liferay Content does not include any Third-Party Offerings, which are subject to separate license terms as further described in Section 5.6 below. During the Subscription Term, Liferay hereby grants to Customer a limited, worldwide, nonexclusive, royalty-free, non-transferable license, to use the Liferay Content solely in connection with Customer's permitted use of the Cloud Services. To the extent that components of Liferay Content are distributed under an open source license, Customer's use of such components is governed by the accompanying open source license. The terms of this Appendix are not intended to interfere with any rights Customer may receive under the applicable open source license.

#### 5.6 Third-Party Offerings

Customer's use of Third-Party Offerings are each governed by the terms provided by applicable provider of a Third-Party Offering and, if Customer uses a Third-Party Offering, Customer agrees to abide by all applicable terms and conditions and to obtain the appropriate license or subscription, to the extent required, for the Third-Party Offering. If Customer uses the Cloud Services in connection with any other third party software (e.g. developer kits), Customer represents and warrants that Customer has obtained the appropriate license from the third party provider and has the rights to perform the actions contemplated in connection with the Cloud Services. Liferay and its licensors have no obligations or liability with respect to such third party or the Third-Party Offerings. For clarity, Third-Party Offerings do not constitute Liferay Content or Cloud Services.

Any disclosure, modification or deletion of Customer Data resulting from access by such Third-Party Offering or its provider is as between Customer and the provider. As such, Customer acknowledges and agree that Liferay shall have no responsibility or liability to Customer with respect to any such disclosure, modification or deletion.

To the extent that Cloud Services include features that interoperates with Third-Party Offerings, Liferay does not guarantee the continued availability and functionality of such features or such functionality. Liferay reserves the right to cease the provision of such features without any liability to Customer, including without limitation any obligation to refund, credit or other compensation, financial or otherwise, if, in Liferay's sole and reasonable judgment that the Third-Party Offering ceases to interoperate acceptably or safely with the Cloud Services.

#### 5.7 Restrictions

##### 5.7.1. 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) duplicate, copy, distribute, sell, rent any parts of the Cloud Services or the Liferay Content to a third party except to the extent such conduct is permitted under applicable law or an applicable open source software license ; (ii) reverse engineer, translate, modify, loan, convert or apply any procedure or process to the Cloud Services

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](http://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](http://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,

or the Liferay Content, or any parts of either, 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 Cloud Services or the Liferay Content, or any trade secret information or process contained in the Cloud Services (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 Services, or create a derivative work of any part of the Cloud Services or the Liferay Content including but not limited to, any software utilized by Liferay in the provision of the Cloud Services; (iv) remove any product identification, trademarks, trade names or titles, copyrights, legends or any other proprietary marking in the Cloud Services or in the Liferay Content; (v) disclose the results of any benchmarking of the Cloud Services (whether or not obtained with Liferay's assistance) to any third party; (vi) use Cloud Services for the purpose of building a competitive product or service to Liferay Services or copying the Cloud Services features or user interface; (vii) use the Cloud Services to develop or enhance any software that is not Liferay Content (including but not limited to any open source version of software included as Liferay Content (such as "Liferay Portal")); (viii) use any of the Cloud Services in violation of any applicable laws (including, without limitation, 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 or 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 "forder" of cryptocurrencies or using Cloud Services to operate a general-purpose proxy or "open proxy".

### 5.7.2. Non-Compliance 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 Customer's violation of Section 5.7.1.

In addition, Customer agrees that as a remedy in case of a breach as set forth in Section 5.7.1 (vii) above, Customer will pay Liferay the applicable Fees for Cloud Services for all applicable Units for which Customer utilizes the Cloud Services in connection with any such software or services as genuine pre-estimate of Liferay's losses and costs associated with such breach.

### 5.7.3. Limiting Devices

Customer is hereby notified that the Cloud Services and the Liferay Content 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

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

Appendix will not be exceeded (“**Limiting Devices**”). If the Cloud Services or the Liferay Content contain or are otherwise subject to Limiting Devices, Liferay will provide Customer with materials necessary to use the Cloud Services and the Liferay Content to the extent permitted. Customer may not tamper with or otherwise take any action to defeat, disable or circumvent a Limiting Device or timing or use restrictions that are built into, defined or agreed upon, regarding the Cloud Services or the Liferay Content, including but not limited to, resetting the Unit amount.

## 6. Customer Content, Feedback

### 6.1 Liferay’s Rights in the Content

In order to make Cloud Services available to Customer, Customer gives Liferay, its Affiliates, subcontractors, and any third party service providers on whose services Liferay may depend to provide the Cloud Services a worldwide, royalty-free, 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 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 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 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.

## 6.2 Customer Responsibilities

**6.2.1.** 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. Customers will not use the Cloud Services to store, create, transmit, share, publish, modify, or deploy Customer Content that is (i) violating laws, regulations or violates, misappropriates or infringes or is invasive of rights of any third parties, (ii) regulated under the International Traffic in Arms Regulations (ITAR); (iii) is malicious or contains technology that may damage, interfere with, or intercept any system, program or data, including viruses, worms, trojan horses, time bombs or other harmful or disruptive components; (iv) is threatening, abusive, harassing, defamatory, slanderous, libelous, derogatory, or violent; (v) is vulgar, obscene, bigoted, hateful, disparaging, or that advocates racial or ethnic intolerance; or (vi) is profane, scandalous, pornographic, pedophilic, indecent, or otherwise objectionable; (vii) harm minors in any way; (viii) deceives or misleads the addressee about the origin of such messages or communicates any information which is grossly offensive or menacing in nature; or (ix) infringes any patent, trademark, copyright or other proprietary rights. Customer may be required upon a reasonable request by Liferay to provide Content or other information as may be reasonably necessary to ensure Customer’s compliance with the Agreement. Customer will immediately respond to any notice that Customer receives claiming that Customer Content violates laws, this Agreement or a

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

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 Services 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 Services.

**6.2.2.** 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.

**6.2.3.** Customer is solely responsible for assessing if the backup functionalities that Liferay may provide as part of the Cloud 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 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.

### **6.3 Feedback**

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

## **7. Reporting and Inspections**

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**

Customer will immediately notify Liferay if Customer suspects (1) Customer (or a party on Customer's behalf) has breached Customer's obligations with respect to Customer's use of the Cloud Services, or (2) an unauthorized party has obtained unauthorized access to Customer's Accounts, the Customer Content and/or Cloud 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 Cloud Services, including Customer's Accounts, Customer Content and Customer's 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 Cloud Services complies with the Agreement.

## 8. Intellectual Property Assurances

### 8.1 Assured Content

"**Assured Content**" means the Liferay Content made available to Customer by or on behalf of Liferay with the Cloud Services to the extent that (i) Customer uses the Assured Content as part of and in connection with the Cloud Services and (ii) the relevant Units are covered by Cloud Services with an active Subscription Term at the time of the Claim (as defined in Section 8.2) or threatened Claim. In addition to any conditions set forth in this Section 8, Assured Content does not include any Liferay Content provided to Customer at no charge such as for promotional, evaluation, preview, or demonstration purposes.

### 8.2 Obligations

If an unaffiliated third party initiates a legal action against Customer (such action, a "**Legal Action**") and the Legal Action includes an allegation that Customer's use of Assured Content directly infringes the third party's copyrights, patents or trademarks, or misappropriates the third party's trade secret rights (such allegation within a Legal Action, a "**Claim**") and Customer has complied with and remains in compliance with the terms of this Section 8, then, subject to the other terms in this Section 8, Liferay will (i) defend Customer against the Claim and (ii) pay costs, damages and legal fees that are included in a final judgment against Customer (without right of appeal) or in a settlement approved by Liferay, that are attributable to Customer's use of the Assured Content with respect to such alleged or actual infringement.

### 8.3 Remedies

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

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



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

#### 8.4 Conditions

As conditions precedent to Liferay's obligations to Customer under Sections 8.2 and 8.3, Customer must comply with the following conditions: Customer must (i) be current in the payment of all applicable Fees prior to a Claim or threatened Claim; and remain current in such payments throughout the applicable Subscription Term, (ii) notify Liferay promptly, but in no event later than ten (10) days of receipt of any Claim; (iii) provide Liferay with the right to control and conduct the defense of the Legal Action (to the extent the Legal Action is related to the Claim) with counsel of its choice and to settle such Claim at Liferay's sole discretion; (iv) not assert or have asserted or have encouraged or assist any third party to assert, against Liferay or any of its Affiliates, customers or Business Partners, any claim that Liferay or a Liferay product infringes copyrights, patents or trademarks, or misappropriates trade secret rights and (v) cooperate with Liferay in the defense of the Claim.

#### 8.5 Exclusions

Notwithstanding the foregoing, Liferay will have no obligation under Sections 8.2 with regard to any Claim to the extent that it is based upon either (i) a modification of Assured 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 Assured Content in combination with a product, process, step, structure, data or business methods not provided by Liferay, if the infringement or misappropriation would not have occurred without the combined use; (iv) facts or circumstances constituting a breach of the Agreement; (v) use of the Covered Software without an IP Remedy for such Claim after Liferay has informed Customer of the availability of the IP Remedy for the Claim; (vi) any use of the Assured Content by Customer other than for Customer's internal use (Customer's own internal use does not include, for example, providing third party use or access to ABIs, APIs or binaries of the Assured Content, or similar uses or making, offering to sell, selling, distributing and/or importing products that include Assured Content); (vii) use by Customer after notice by Liferay to discontinue use of all or a portion of the Assured 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 Assured Content (including, but not limited to allegations associated with the Legal Action other than the Claim, including any allegations that remain after the Claim is resolved), and Customer assumes full responsibility for fees, costs and damages associated with defending, settling and/or paying any resulting judgment or settlement in connection with software, technology or products that are not Assured Content.

#### 8.6 Liability

**8.6.1.** Liferay will not be obligated to pay any amounts in connection with a Claim related to any period of time during which Customer does not have active and fully-paid Cloud Services related to the Assured Content. Liferay will have no obligation to Customer under this Section 8 if, as of the start date of the

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

applicable Cloud Services regarding the Assured Content, Customer had received notice of allegations of infringement or are had engaged in litigation concerning the subject matter of what would otherwise be a Claim under this Section 8 or with respect to a product substantially similar to the Assured Content. If the Legal Action includes a claim that both Assured Content and non-Assured Content infringe, then Customer will be responsible for a proportional share of common fees and costs in defending such claim based on the relative proportion of Assured Content and non-Assured Content.

**8.6.2.** IT IS LIFERAY'S INTENT TO PROVIDE CUSTOMER A SET OF PROTECTIONS UNDER THIS SECTION 8 RELATED TO CLAIMS (AS DEFINED IN SECTION 8.2 ABOVE). IT IS NOT LIFERAY'S INTENT TO EXPAND LIFERAY'S TOTAL LIABILITY TO CUSTOMER IN EXCESS OF THE LIABILITY LIMITATIONS, EXCLUSIONS AND EXCEPTIONS SET FORTH UNDER THE BASE AGREEMENT.

**8.6.3.** No express or implied warranties by Liferay or its Affiliates are created as a result of this Section 8. To the maximum extent permitted by law this Section 8 sets forth Customer's exclusive remedies and Liferay's sole obligations for claims arising from or related to copyrights, patents, trademarks, trade secrets or any other intellectual property rights and supersedes any other Liferay obligation related to the subject matter of this Section 8 (including, but not limited to, indemnification, breach of warranty, and/or breach of contract under the Agreement or otherwise and any implied warranty of non-infringement, which is hereby disclaimed). For the avoidance of doubt, the terms of Section 8.2 above shall apply in the place of, and Customer expressly waives any rights, and releases Liferay from any obligations, under the terms of any other warranties or terms relating to intellectual property rights or remedies, including without limitation similar terms or conditions that may be included in the Agreement. If there are any other applicable indemnity coverage or remedies available to Customer related to intellectual property infringement, Customer agrees that the total of all benefits payable under all such provisions will not exceed the total damages, costs, and expenses incurred by Customer, and that Liferay will pay only its proportional share of such total damages, costs, and expenses, subject to the limitations of liability set forth in the Agreement (including this Section 8).

**8.6.4. Allocation of Risk**

THIS SECTION 8 ALLOCATES THE RISKS BETWEEN THE PARTIES WITH RESPECT TO THE SUBJECT MATTER OF THIS SECTION 8. THIS ALLOCATION IS AN INTRINSIC PART AND THE BASIS OF THE BARGAIN BETWEEN THE PARTIES. WITHOUT SUCH ALLOCATION LIFERAY WOULD NOT HAVE ENTERED INTO THIS SECTION 8 AND THE AGREEMENT. LIFERAY'S PRICES FOR CLOUD SERVICES REFLECT THIS ALLOCATION OF RISKS AND THE DISCLAIMER OF WARRANTIES, EXCLUSIONS AND LIMITATION OF LIABILITY SPECIFIED HEREIN. THE LIMITATIONS, EXCLUSIONS AND DISCLAIMERS CONTAINED IN THIS SECTION 8 APPLY, EVEN IF ANY REMEDY (INCLUDING ANY LIMITED OR EXCLUSIVE REMEDY) PROVIDED FOR IN THIS SECTION 8 FAILS IN ITS ESSENTIAL PURPOSE.

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. Data Privacy and Security

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

**9.2** 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.

**9.3** In particular, when Processing Customer's Personal Data, Liferay and Liferay Affiliates shall not retain, disclose, collect, sell, use, or otherwise process Customer's Personal Data for any purpose other than for the specific purpose of, and as necessary for, performing services for Customer. For clarity, Liferay may not retain, use, or disclose the Customer's Personal Data for any other commercial purposes or outside of the direct business relationship between Liferay and any Affiliate of the Parties.

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

**9.5** 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 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 Service.

**9.6** 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 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

## 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](https://www.liferay.com/legal/cloud-services-data) como subencargados del tratamiento, y que dichos subencargados del tratamiento se encuentran en territorios de todo el mundo que pueden no tener el mismo nivel de protección que el país de origen de los Datos Personales. El Cliente autoriza a Liferay a 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

Laws, remove, Personal Data from the Cloud Services to the extent processing of such Personal Data through the Cloud 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 Services. As between the parties, Customer is solely responsible for its own secure use of the Cloud Services, including, without limitation, compliance with Customer's own security policies, its use and distribution of access credentials.

**9.7** 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 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 Service.

**9.8** Upon Customer's written request to be made no later than fourteen (14) days upon expiration of an applicable Subscription Term, Liferay will provide Customer with access to the Cloud 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 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 Services.

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

**9.10** 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 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 Services by the Customer will be deemed as its execution of the DPA.

**9.11** In any event of inconsistencies between the terms of the DPA and this Section 9, the terms of DPA shall prevail in relation to the Customer's Personal Data.

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

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](http://www.liferay.com/legal) a fecha de entrada en vigor del Formulario de Pedido ("DPA") se aplican al tratamiento de los Datos Personales del Cliente por parte de Liferay y se incorporan al Contrato y se considerará que la ejecución por parte del Cliente del Formulario de Pedido aplicable que rige el uso de los Servicios 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](http://www.liferay.com/privacy-policy).

**10. Quality of Service**

Customer acknowledges and agrees that, in order for Liferay to provide a quality and responsive customer experience related to Customer's use of Cloud Services, Liferay will require, from time to time, Customer to promptly and comprehensively respond to Liferay's reasonable requests for information, including without limitation, Customer's testing requirements, use case descriptions, functional and operational goals and related information. As such, Customer agrees to respond to such reasonable requests from Liferay through Customer's Designated Contacts in a timely manner and, with at least commercially reasonable means, cooperate with Liferay's gathering of all such information.

**11. Monitoring of Customer's Use of the Service**

Liferay may use solutions or technologies that monitor Customer's usage statistics while using the Cloud 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 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 Services.

**12. Service Level Agreement**

Liferay's Uptime obligations are specified in **Schedule 6.C**.

**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**.

**SCHEDULE 6.A: Liferay SaaS Subscriptions Commercial Offerings**

**ANEXO 6.A: Ofertas Comerciales en Liferay SaaS**

**1. Units and Descriptions**

**2. Units**

The applicable Units for Cloud Services is Plans, MALUs and APVs. Customer shall pay the Fees associated its applicable Plan and with the MALUs and APVs consumed during a Subscription Term.

**2.1 Plans**

The available Plans, listed in Table 6-2 below, are each associated with the Support Services Level (defined in Schedule 6.B), quantity of Designated Contacts (defined in Schedule 6.B) and quantity of Project Workspaces specified, respectively. Each Plan is also subject to the the quotas and limits as further described in the Fair Use Policy or otherwise in the Customer Portal.

**Table 6-2**

Name	Support Services Level	Designated Contacts	Project Workspaces
Trial	None	0	1
Pro	Gold	2	1
Business	Gold	5	5
Enterprise	Platinum	10	10

**2.2 MALUs and APVs**

Customer may purchase entitlements for MALUs and APVs, respectively, aggregated for an applicable Subscription Term. At the end of such Subscription Term, Liferay may invoice Customer for any consumption of MALUs or APVs in excess of purchased entitlements. The per unit price of such overage shall be based on the per unit prices specified on the applicable Order Form for entitlements of MALUs and APVs, respectively.

**2.3 Overage Fee**

In the event that Customer's consumption of MALUs or APVs exceeds the entitlements ordered by Customer and Customer does not purchase the applicable MALU or APV entitlements, respectively, prior to the end of the then-current Subscription Term to cover such usage, Liferay may charge Customer an overage fee equal to two-times the applicable per Unit price for MALUs or APVs for each MALU or APV consumed in excess of the entitlements ordered, respectively. For the sake of clarity, Customer may purchase additional entitlements for MALUs and APVs at any time during a Subscription Term.

**3. Supplemental Subscriptions**

Customer may incrementally expand the capacity of Cloud Services by purchasing the following supplemental offerings ("Supplemental Subscriptions"). Certain Supplemental Subscriptions may be available for purchase only in connection with certain Plans.

**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 6-2**

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.

SCHEDULE 6.A: Liferay SaaS Subscriptions Commercial Offerings

ANEXO 6.A: Ofertas Comerciales en Liferay SaaS

Supplemental Subscriptions		
Name	Unit	Description
<b>Additional Designated Contact</b>	Designated Contact	Additional Designated Contact to Customer's Support account.
<b>Additional Domain</b>	Domain	Adds additional Domain to Customer's Plan. As used herein, a "Domain" means the unique combination of a top-level domain, second-level domain or other lower-level domains that Customer has or can map to a Site.
<b>Additional Project Workspace</b>	Application Workspace	Adds additional Project Workspace to Customer's Plan. Only available as add-on to Business and Enterprise Plans.
<b>Additional Storage (Document Library)</b>	100 Gigabytes	Adds additional storage capacity that supplements the existing Document Library storage provided through Cloud Services.
<b>Additional Extension Capacity</b>	1 CPU and 1 GB of RAM	Adds additional computing power and memory for Customer's extension environments to run extensions with the Cloud Services.
<b>Dedicated Resources</b>	N/A	Provides Customer-exclusive Java Runtime and database service for Customer's Project Workspaces under a Plan have. Only available as an add-on for Enterprise Plan.

Suscripciones Complementarias		
Nombre	Unidad	Descripción
<b>Persona de Contacto Adicional</b>	Persona de Contacto	Persona de Contacto adicional a la cuenta de Soporte del Cliente.
<b>Dominio Adicional</b>	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.
<b>Espacio de Trabajo Adicional</b>	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.
<b>Almacenamiento Adicional (Biblioteca de Documentos)</b>	100 Gigabytes	Añadir capacidad de almacenamiento adicional que complementa el almacenamiento existente de la Biblioteca de Documentos proporcionado a través de Servicios Cloud.
<b>Capacidad de Extensión Adicional</b>	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.
<b>Recursos Específicos</b>	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.

## SCHEDULE 6.B: Cloud Services Support Policy

This Schedule 6.B sets forth the scope and policies related to the provision of Support for Liferay's Cloud Services offerings. This Schedule 6.B applies to all Sites covered by Customer's applicable Plan.

### 1. Scope of Support

The scope of Support includes general assistance, technical product troubleshooting and support for Incidents, and access to knowledge base articles regarding the use of Cloud Services. The scope of Support is subject to Section 4, below. As used herein, "Support (Service) Level" means the level of Support (e.g., Gold or Platinum) for each Plan, as further described in this Schedule 6.B, and as specified in an Order Form.

### 2. Incidents

#### 2.1 Severity Levels

Each Incident submitted by Customer will be assigned a severity level as further described in this Section. 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) the production system is severely impacted or completely shut down, or (ii) system operations or mission-critical applications are inoperable, or (iii) mission-critical applications that have experienced repeated material system interruptions that are effectively making the applications inoperable.

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

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

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

#### 2.2 Acknowledge Receipt Times

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

Table 6-3.2

Table 6-3.2(A) – Platinum Level

## ANEXO 6.B: Políticas 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, aun 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 6-3.2

Tabla 6-3.2(A) – Nivel Platinum



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

Table 6-3.2(B) – Gold Level

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

### 3. Designated Contacts

Liferay will provide Premium Support to Customer only through communication with the Designated Contacts. Customer may designate up to the number of Designated Contacts described in the table below based on the number of Subscriptions for Production Purposes Customer has purchased. Customer may add Designated Contacts by purchasing additional “Designated Contact Add-on” Subscriptions (as listed in Section 6). Customer shall use commercially reasonable efforts to maintain consistent Designated Contacts during the relevant Subscription Term, provided that Customer may change its Designated Contacts from time to time as a result of changes in employment responsibilities, transfers, leaves of absence, resignation or termination of employment of such individual. Customer may not use a single Designated Contact to act as a mere forwarding service for other of Customer’s personnel.

### 4. Support Exclusions

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

- i. Cloud Services have been modified, changed, or 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, misconduct, misuse, malicious intent, hardware malfunction, or other causes beyond the reasonable control of Liferay;
- iii. Customer’s failure to follow or comply with the written instructions set forth in the Documentation;
- iv. Issues caused by Third Party Offerings;
- v. Issues caused by integrations through APIs, interfaces or data formats other than those included with Cloud Services or otherwise provided by Liferay;
- vi. Liferay has provided Customer with instructions to change or modify a customization to the Cloud Services for compatibility purposes and Customer has not completed such change or modification within forty-five (45) days after delivery of instructions to Customer.

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

Tabla 6-3.2(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.

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

#### **5. Conditions for Providing Support**

As between the parties, Customer is responsible for ensuring that its Designated Contacts and related personnel or service providers that interact with Liferay for Premium Support have sufficient and adequate language skills and technical knowledge and ability to understand, respond to and collaborate with Liferay support personnel.

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 Cloud Services and not a third-party application or component. During the collaborative initial phase of reporting an Incident, Customer will reciprocate a reasonable level of time and resources in accordance with the severity of Incident. Customer acknowledges that Liferay's ability to perform certain aspects of Support may be conditioned upon the promptness, accuracy, access to and completeness of Customer's provided information and other details as reasonably requested by Liferay. Such details may include, but is not limited to, technical information, the type of hardware Customer is using, a description of the Incident for which Customer seeks Premium Support services, and any other additional software Customer is using. Once Liferay provides instructions, Customer agrees and acknowledges to make reasonable attempts to take corrective action as instructed by Liferay and devote sufficient resources towards such attempts.

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 interactúan 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.

**SCHEDULE 6.C: Service Level Agreement****ANEXO 6.C: Acuerdo de Nivel de Servicio****1. Definitions**

“**Complete Shutdown**” means Cloud Services are completely unavailable for Customer to access through the designated web interface.

“**Downtime**” or “**DT**” 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%

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

“**Scheduled Maintenance**” is the maintenance services conducted by Liferay at regular intervals and during the time windows specified in the Customer Portal and/or at <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/5290072467597> (each, a “**Scheduled Maintenance Window**”), which may lead to short periods of instability and, in some cases, downtime of up to four (4) clock hours.

“**Unscheduled Maintenance**” is maintenance services conducted outside of an applicable Scheduled Maintenance Window, required to resolve critical issues (e.g. security patches, bug fixes, etc.) for the Cloud Services.

**2. Scheduled and Unscheduled Maintenance**

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

Liferay will perform Unscheduled Maintenance to address critical security and site reliability issues that may, in Liferay’s reasonable estimation, of causing severe or significant harm, loss or corruption to Customer Content or the Cloud Services. Liferay will address lower severity security and site reliability issues through Scheduled Maintenance.

**3. Availability and Service Credits****3.1 Monthly Availability**

Liferay conducts continuous automatic and manual monitoring of the Cloud Services to proactively address any potential performance issues.

Liferay will use commercially reasonable efforts to maintain Monthly Availability for the Cloud Services at or above 99.80%, except for: (a) Unscheduled Maintenance resulting in planned downtime of which Customer has been given advance notice or Scheduled Maintenance (together “**Planned Downtime**”), or (b) any unavailability caused by circumstances beyond Liferay’s reasonable control, including without limitation, force major, acts of government, floods, fires, earthquakes, civil unrest, acts of terror, strikes or other labor problems (other than those involving Liferay employees), internet or web service provider failures or delays, or denial of service attacks (“**Excused Downtime**”).

**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

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

**4. Service Credits**

In the event that Monthly Availability in a calendar month falls below 99.80%, Customer may request service credits ("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. The Service Credit amount shall be calculated by applying the percentage indicated in the table below to the pro rata portion of the Fees paid by Customer for the use of the applicable Cloud Services in the concerned calendar month:

**Table 4.B-3.2**

MA Percentage	Service Credit calculation percentage
99.50 to 99.79%	5%
99.00 to 99.49%	10%
Below 98.99%	25%

Service Credits owed by Liferay to Customer shall be credited to Customer's account associated with the affected Cloud Services and applied to future or additional purchases of Cloud Services. In the event of a termination by Customer of all of Customer's Cloud Services due to Liferay's material breach of the Agreement, Liferay 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. Any Service Credits provided pursuant to this Schedule 6.C shall constitute Liferay's sole liability, and Customer's sole and exclusive remedy, for any failure to meet the Monthly Availability Percentage.

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 4.B-3.2**

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.