

ADDENDUM: SUPPORT TIERS / SUPPORTSTUFEN

This Addendum, which includes the documents incorporated by reference in this Addendum (together, the “**Addendum**”), describes the Support Benefits and related terms, conditions, definitions, and exclusions applicable to the Support made available by Liferay under an applicable Appendix (each, a “**Support Tier**” and collectively, the “**Support Tiers**”). The Support provided by Liferay to Customer under the applicable Support Tier is subject to the scope, limitations, and exclusions set forth in this Addendum and any applicable Order Form. Any capitalized terms used but not defined in this Addendum have the meaning defined in the agreement to which this Addendum is attached (physically or by reference), such as the Liferay Enterprise Services Agreement (the “**Base Agreement**” and collectively, with the Addendum referred to as “**Agreement**”) and the applicable Appendix. Any capitalized terms used but not defined in this Addendum have the meanings ascribed to them in the Agreement.

1. Definitions

“**Acknowledge Receipt Time**” means the time by which Liferay must respond to an Incident acknowledging receipt of the Incident as set forth in Section 4.3 below.

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

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

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

“**Incident**” means a single, discrete technical problem that cannot be reasonably subdivided, and also that is not overly broad in scope, the severity of which shall be determined in accordance with Section 4.1 below.

“**Severity Level**” means the classification assigned to an Incident based on its nature, scope, and the business impact of the Incident on Customer’s systems or use of the Services, as determined in accordance with Section 4.1 of this Addendum.

2. Support Benefits

Each Support Tier offering provides Customer with one or more of the following standardized benefits described in the subsections of this Section 2 (each a “Benefit” and collectively, the “Support Benefits”). The specific Support Benefits included in a Subscription are as identified in Schedule 1.A.

2.1 Customer Portal Access

Dieses *Addendum*, dass die in diesem Nachtrag durch Verweis aufgenommenen Dokumente umfasst (zusammen das „**Addendum**“), beschreibt die *Support-Vorteile* und die damit verbundenen Bedingungen, Definitionen und Ausschlüsse, die für den von Liferay im Rahmen eines anwendbaren *Anhangs* bereitgestellten *Support* gelten (jeweils eine „**Supportstufe**“ und zusammen die „**Supportstufen**“). Der *Support*, den Liferay dem Kunden im Rahmen der geltenden *Supportstufe* bereitstellt, unterliegt dem Umfang, den Einschränkungen und den Ausschlüssen, die in diesem *Addendum* und in allen geltenden *Bestellscheinen* festgelegt sind. Alle in diesem *Addendum* verwendeten, aber nicht definierten Begriffe haben die Bedeutung, die in der Vereinbarung definiert ist, dem dieses *Addendum* beigelegt ist (physisch oder durch Verweis), wie beispielsweise der *Vertrag über Enterprise Dienstleistungen* (die „*Basisvereinbarung*“ und zusammen mit dem *Addendum* als „*Vertrag*“ bezeichnet) und dem geltenden *Anhang*. Für durch Kursivschrift hervorgehobene Begriffe, die im vorliegenden *Addendum* verwendet werden, ohne hier definiert worden zu sein, gelten die Definitionen des *Vertrages*.

1. Definitionen

„**Empfangsbestätigungszeit**“ bezeichnet den Zeitpunkt, bis zu dem Liferay auf einen *Vorfall* reagieren und dessen Empfang gemäß Abschnitt 4.3 unten bestätigen muss.

„**Geschäftstag**“ bezeichnet einen normalen Geschäftstag gemäß der „Support-Region“ und dem „Support-Center“ des Kunden, wie unter www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours angegeben.

„**Geschäftsstunde**“ bezeichnet eine Uhrzeit während der üblichen Geschäftszeiten eines *Geschäftstages*, basierend auf der „Support-Region“ und dem „Support-Center“ des Kunden, wie unter www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours angegeben.

„**Bezeichneter Ansprechpartner**“ bezeichnet den vom Kunden benannten Ansprechpartner, der für die Kommunikation mit Liferay im Zusammenhang mit der Bereitstellung von *Support* und/oder anderen *Subskriptionsdienstleistungen* zuständig ist.

„**Vorfall**“ ist ein einzelnes, eigenständiges technisches Problem, das nicht sinnvoll weiter untergliedert werden kann, nicht übermäßig umfangreich ist und dessen Schweregrad nach Maßgabe von Abschnitt 4.1 bestimmt wird.

„**Schweregrad**“ bezeichnet die Einstufung eines *Vorfalles* auf Grundlage seiner Art, seines Umfangs und seiner Auswirkungen auf die Systeme des Kunden oder die Nutzung der *Dienstleistungen* gemäß Abschnitt 4.1 dieses *Addendums*.

2. Support Vorteile

Jede *Support-Stufe* bietet dem Kunden einen oder mehrere der folgenden standardisierten Vorteile, die in den Unterabschnitten dieses Abschnitts 2 beschrieben sind (jeweils ein „*Vorteil*“ und zusammen die „*Support-Vorteile*“). Die spezifischen *Support-Vorteile*, die in einer *Subskription* enthalten sind, sind in Anhang 1.A aufgeführt.

2.1 Zugang zum Kundenportal

“Customer Portal Access” means the provision of on-demand access to Liferay’s Customer Portal during the Subscription Term. The Customer Portal provides Customer access to an expanding knowledge base, support information, compatibility information, checklists, FAQs, patching tools, security updates, newsletters, as well as access to all available versions of Liferay Software throughout their respective life cycle (and the applicable Third-Party Software) for electronic download from Liferay’s Customer Portal and, if applicable, access to certain other Web Based Services.

2.2 Unlimited Tickets

“Unlimited Tickets” means Customer may submit an unlimited number of Incidents through the Customer Portal during the applicable Subscription Term.

2.3 24/7 Production Incident Support

“24/7 Production Incident Support” means the availability of support coverage on a continuous, around-the-clock basis to provide assistance with system outages during the Subscription Term. Such support includes assistance to Customer’s Designated Contacts by providing guidance, troubleshooting support, and recommendations reasonably necessary to facilitate system stabilization and minimize operational disruption.

2.4 Support Squad

“Support Squad” means the provision of support by Liferay Support Engineer(s) to a Customer Incident, facilitating continuity and context retention across related Incidents. The number of Support Engineers participating in a Support Squad (generally, two to three) shall be determined in Liferay’s sole discretion.

2.5 Sync Sessions

“Sync Sessions” means the provision of telephonic or virtual conference communication to facilitate support interactions, including exchange of information related to reported Incidents. Sync Sessions are initiated by Liferay personnel and are subject to availability and mutual scheduling agreement.

Sync Sessions may include screen sharing sessions for the purpose of observing the documented Incident on Customer’s environment. In all such circumstances, Customer will have virtual control of the session. Customer is responsible for providing and maintaining the access and connectivity required for Liferay to participate in such sessions. Customer shall not display or share Personal Data during any Sync Session that would violate any applicable data protection or data privacy laws, contracts or regulations.

In the case of Severity 1 issues, global support involvement is initiated through the opening of a Severity 1 ticket, and Sync Sessions may be used to share information about the Incident if the ticketing system is unavailable or otherwise impractical. Support Engineers may assist

„Zugang zum Kundenportal“ bezeichnet die Bereitstellung eines On-Demand-Zugangs zum *Kundenportal* von *Liferay* während der *Subskriptionsdauer*. Das *Kundenportal* bietet Kunden Zugriff auf eine ständig wachsende Wissensdatenbank, Support-Informationen, Kompatibilitätsinformationen, Checklisten, FAQs, Patching-Tools, Sicherheitsupdates, Newsletter sowie Zugriff auf alle verfügbaren Versionen der *Liferay Software* während ihres jeweiligen Lebenszyklus (und der entsprechenden *Drittanbietersoftware*) zum elektronischen Download vom *Kundenportal* von *Liferay* und, falls zutreffend, Zugriff auf bestimmte andere *Webbasierte Services*.

2.2 Unlimitierte Tickets

„Unlimitierte Tickets“ bedeutet, dass der *Kunde* während der geltenden *Subskriptionsdauer* eine unbegrenzte Anzahl von *Vorfällen* über das *Kundenportal* einreichen kann.

2.3 24/7-Support bei Produktiv Vorfällen

„24/7-Support bei Produktiv Vorfällen“ bezeichnet die Verfügbarkeit von *Support* rund um die Uhr, um während der *Subskriptionsdauer* Hilfe bei Systemausfällen zu leisten. Dieser *Support* umfasst die Unterstützung der vom *Kunden* *Bezeichneten Ansprechpartner* durch Beratung, Fehlerbehebung und Empfehlungen, die zur Stabilisierung des Systems und zur Minimierung von Betriebsunterbrechungen erforderlich sind.

2.4 Support-Squad

„*Support-Squad*“ bezeichnet die Bereitstellung von *Support* durch *Liferay-Supportingenieure* für einen *Vorfall des Kunden*, um die Kontinuität und den Kontextbezug zwischen verwandten *Vorfällen* zu gewährleisten. Die Anzahl der *Supportingenieure*, die an einem *Support-Squad* teilnehmen (in der Regel zwei bis drei), wird nach alleinigem Ermessen von *Liferay* festgelegt.

2.5 Sync Sitzungen

„*Sync-Sitzungen*“ bezeichnet die Bereitstellung von telefonischer oder virtueller Konferenzkommunikation zur Erleichterung von *Support-Interaktionen*, einschließlich des Austauschs von Informationen im Zusammenhang mit gemeldeten *Vorfällen*. *Sync-Sitzungen* werden von *Liferay-Mitarbeitern* initiiert und unterliegen der Verfügbarkeit und einer gegenseitigen Terminvereinbarung.

Sync-Sitzungen können Bildschirmfreigabesitzungen zum Zweck der Beobachtung des dokumentierten *Vorfalles* in der Umgebung des *Kunden* umfassen. In allen diesen Fällen hat der *Kunde* die virtuelle Kontrolle über die Sitzung. Der *Kunde* ist dafür verantwortlich, den für die Teilnahme von *Liferay* an solchen Sitzungen erforderlichen Zugang und die erforderliche Konnektivität bereitzustellen und aufrechtzuerhalten. Der *Kunde* darf während einer *Sync-Sitzung* keine *personenbezogenen Daten* anzeigen oder weitergeben, die gegen geltende *Datenschutzgesetze*, Verträge oder Vorschriften verstoßen würden.

Bei Problemen der *Schweregradstufe 1* wird der globale *Support* durch die Eröffnung eines Tickets der *Schweregradstufe 1* eingeschaltet, und *Sync-Sitzungen* können genutzt werden, um Informationen über den *Vorfall* auszutauschen, wenn das Ticketingsystem nicht verfügbar

Customer in documenting reasonably necessary information for creation of the associated support ticket.

2.6 Technical Account Management

“Technical Account Management” means the standardized commercial offering named “Liferay TAM Services” as described in the applicable TAM Services Addendum.

2.7 TAM Lite

“TAM Lite” means the standardized commercial offering as described in the applicable TAM Services Addendum.

2.8 Production Incident Updates

“Production Incident Updates” means Liferay’s participation, in real-time coordination calls, convened in connection with Severity 1 Incidents to facilitate information gathering, status reporting, and escalation coordination among relevant parties, driving collaborative communication during an active incident and does not replace Liferay’s standard support processes or constitute hands-on troubleshooting, root cause analysis, or issue resolution. Participation is limited to Severity 1 Incidents only, with each session not to exceed thirty (30) minutes. Any summaries or updates resulting from such sessions will be documented in the applicable support ticket.

2.9 Production Incident Post Mortem

“Production Incident Postmortem” means the provision of a structured review conducted by Liferay, through applicable subject matter experts, following certain Severity 1 Incidents to analyze the Incident and document contributing factors. Where applicable, Liferay may provide a written root cause analysis report summarizing findings and observations intended to assist in reducing the likelihood of recurrence.

2.10 Security Guidance

“Security Guidance” generally means the provision of advisory support to assist Customer with security-related planning and best practices in connection with Customer’s use of the Services, including: (a) at least once per calendar month, reporting actionable vulnerabilities identified by Liferay for Customer Applications, (b) review and analysis of up to four (4) Customer-provided security scanning reports per annual Subscription Term, (c) review of Customer’s DDoS protection, limited to two (2) two-hour meetings per calendar month, (d) assistance in connection with completing Customer’s security questionnaires, limited to five (5) hours per calendar year, (e) security Incident forensics assistance to help Customer understand security Incidents affecting Customer’s system, limited to up to eight (8) hours per calendar year, (f) SIEM integration consultation limited to up to one (1) two-hour meeting per calendar

oder anderweitig unpraktisch ist. *Support-Techniker* können den *Kunden* bei der Dokumentation der für die Erstellung des entsprechenden Support-Tickets erforderlichen Informationen unterstützen.

2.6 Technisches Account Management

„*Technisches Account Management*“ bezeichnet das standardisierte kommerzielle Angebot mit dem Namen „*Liferay TAM Services*“, wie es im geltenden *TAM-Dienstleistungen Addendum* beschrieben ist.

2.7 TAM Lite

„*TAM Lite*“ bezeichnet das standardisierte kommerzielle Angebot, wie es im geltenden *TAM-Dienstleistungen Addendum* beschrieben ist.

2.8 Aktualisierungen zu Produktiv Vorfällen

„*Aktualisierungen zu Produktiv Vorfällen*“ bezeichnet die Teilnahme von *Liferay* an Echtzeit-Koordinierungsgesprächen, die im Zusammenhang mit Vorfällen der *Schweregradstufe 1* einberufen werden, um die Informationsbeschaffung, Statusberichterstattung und Eskalationskoordination zwischen den relevanten Parteien zu erleichtern und die Zusammenarbeit während eines aktiven *Vorfalles* zu fördern. Dies ersetzt weder die Standard-Supportprozesse von *Liferay* noch stellt es eine praktische Fehlerbehebung, Ursachenanalyse oder Problemlösung dar. Die Teilnahme ist auf Vorfälle der *Schweregradstufe 1* beschränkt, wobei jede Sitzung dreißig (30) Minuten nicht überschreiten darf. Alle Zusammenfassungen oder Aktualisierungen, die sich aus solchen Sitzungen ergeben, werden im entsprechenden Support-Ticket dokumentiert.

2.9 Produktivvorfall-Nachbesprechung

„*Produktivvorfall-Nachbesprechung*“ bezeichnet die Bereitstellung einer strukturierten Überprüfung, die von *Liferay* durch geeignete Fachexperten nach bestimmten *Vorfällen* der *Schweregradstufe 1* durchgeführt wird, um den *Vorfall* zu analysieren und die dazu beitragenden Faktoren zu dokumentieren. Gegebenenfalls kann *Liferay* einen schriftlichen Bericht zur Ursachenanalyse bereitstellen, in dem die Ergebnisse und Beobachtungen zusammengefasst sind, um dazu beizutragen, die Wahrscheinlichkeit eines erneuten Auftretens zu verringern.

2.10 Sicherheitsberatung

„*Sicherheitsberatung*“ bezeichnet im Allgemeinen die Bereitstellung von beratender Unterstützung, um den *Kunden* bei der sicherheitsbezogenen Planung und den Best Practices im Zusammenhang mit der Nutzung der *Dienstleistungen* durch den *Kunden* zu unterstützen, einschließlich: (a) mindestens einmal pro Kalendermonat die Meldung von durch *Liferay* identifizierten relevanten Schwachstellen für *Kundenanwendungen*, (b) die Überprüfung und Analyse von bis zu vier (4) vom *Kunden* bereitgestellten Sicherheits-Scan-Berichten während zwölf (12) Monaten *Subskriptionsdauer*, (c) Überprüfung des DDoS-Schutzes des *Kunden*, begrenzt auf zwei (2) zweistündige Besprechungen pro Kalendermonat, (d) Unterstützung im Zusammenhang mit dem Ausfüllen von Sicherheitsfragebögen des *Kunden*, begrenzt auf fünf (5) Stunden pro Kalenderjahr (e) Unterstützung bei der Forensik von

year (NOTE: As a prerequisite, Customer is required to integrate applicable logs to the SIEM).

3. Use of Support Services

Support Services may be used by Customer's authorized personnel, support contacts, and contractors acting on Customer's behalf, subject to the conditions in this Addendum.

4. Support

4.1 Severity Levels

The Severity Level for a particular Incident is one of the following:

- **Severity 1 ("Urgent") 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 ("High") 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 ("Normal") 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.
- **Severity 4 ("Low") Incidents:** A Severity 4 Incident means the system is fully functional but there are general questions about the Service, configuration settings, documentation, or feature enhancements.

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

Sicherheitsvorfällen, um dem *Kunden* zu helfen, Sicherheitsvorfälle zu verstehen, die das System des *Kunden* betreffen, begrenzt auf bis zu acht (8) Stunden pro Kalenderjahr, (f) Beratung zur SIEM-Integration, begrenzt auf bis zu ein (1) zweistündiges Meeting pro Kalenderjahr (HINWEIS: als Voraussetzung muss der *Kunde* die entsprechenden Protokolle in das SIEM integrieren).

3. Nutzung der Support Dienstleistungen

Die *Support Dienstleistungen* können von autorisierten Mitarbeitern des *Kunden*, Support-Ansprechpartnern und Auftragnehmern, die im Namen des *Kunden* handeln, unter den in diesem *Addendum* festgelegten Bedingungen genutzt werden.

4. Support

4.1 Schweregrade

Der *Schweregrad* für einen bestimmten *Vorfall* ist eine der folgenden *Schweregradstufen*:

- **Vorfälle der Schweregradstufe 1 („Dringend“):** Ein *Vorfall* der *Schweregradstufe 1* bedeutet, dass (i) das Produkktivsystem schwerwiegend beeinträchtigt oder vollständig heruntergefahren ist, oder (ii) der Systembetrieb oder geschäftskritische Anwendungen nicht funktionsfähig sind, oder (iii) geschäftskritische Anwendungen wiederholte erhebliche Systemunterbrechungen erfahren haben, die die Anwendungen effektiv funktionsunfähig machen.
- **Vorfälle der Schweregradstufe 2 („Hoch“):** Ein *Vorfall* der *Schweregradstufe 2* bedeutet, dass (i) das System nur mit eingeschränkter Leistungsfähigkeit funktioniert oder (ii) instabil ist und regelmäßig ausfällt oder (iii) geschäftskritische Anwendungen zwar nicht vollständig ausgefallen sind, jedoch erhebliche Systemunterbrechungen aufweisen.
- **Vorfälle der Schweregradstufe 3 („Normal“):** Ein *Vorfall* der *Schweregradstufe 3* bedeutet, dass das System voll funktionsfähig ist, jedoch Fehler beobachtet werden, die die Nutzbarkeit des Systems nicht beeinträchtigen.
- **Vorfälle der Schweregradstufe 4 („Gering“):** Ein *Vorfall* der *Schweregradstufe 4* bedeutet, dass das System voll funktionsfähig ist, aber allgemeine Fragen zu den *Dienstleistungen*, zu den Konfigurationseinstellungen, zur Dokumentation oder zu Funktionserweiterungen bestehen.

Liferay bearbeitet *Vorfälle* der *Schweregradstufe 1* rund um die Uhr (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, "**24x7**"), vorausgesetzt, falls die Lösung des Problems eines *Kunden* die Mitwirkung von Mitgliedern des Projektteams des *Kunden* erfordert und diese während dieser Zeiten nicht verfügbar sind, dann behält sich *Liferay* das Recht vor, den *Schweregrad* gegebenenfalls an die tatsächlichen Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe anzupassen, bis das Projektteam des *Kunden* verfügbar ist, um den *Vorfall* rund um die Uhr zu unterstützen.

4.2 Designated Contacts

Liferay will provide Support to Customer only through communication with the Designated Contacts. Customer may designate up to the number of Designated Contacts described in the table below based on the number of Subscriptions for Production Purposes Customer has purchased. Customer may add Designated Contacts by purchasing additional “Designated Contact Add-on” Subscriptions (as listed in Schedule 1.A). 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 individuals. Customer may not use a single Designated Contact to act as a mere forwarding service for other of Customer’s personnel. Designated Contacts will derive the greatest benefit from the Subscription Services by completing Liferay’s support onboarding materials and applicable certifications; however, such completion is not required where Liferay, in its discretion, grants an exception in writing.

Table 4.2

Number of Subscriptions for Production Purposes	Number of Designated Contacts			
	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
1 to 4	2	3	4	5
5 to 8	4	6	8	10
9 to 12	6	9	12	15
13 to 16	8	12	16	20
17 to 20	10	15	20	25
21 and over	12	18	24	30

4.3 Acknowledge Receipt Times

Customer may report Incidents to Liferay in accordance with the contact information listed within Liferay’s Customer Portal, currently at <https://support.liferay.com/>. After Customer has contacted Liferay about an Incident, Liferay will provide an acknowledgement of receipt within the applicable Acknowledge Receipt Time. If applicable, bug fixes will be delivered to Customer’s Designated Contacts.

Table 4.3

	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
Severity 1	x	1 clock hour	1 clock hour	30 clock minutes
Severity 2	2 Business Days	2 Business Hours	1 Business Hour	1 Business Hour
Severity 3	2 Business Days	2 Business Days	4 Business Hours	4 Business Hours

4.2 Bezeichnete Ansprechpartner

Liferay bietet dem Kunden Support ausschließlich über die Kommunikation mit den *bezeichneten Ansprechpartnern*. Der Kunde kann bis zu der in der folgenden Tabelle angegebenen Anzahl von *bezeichneten Ansprechpartnern* benennen, basierend auf der Anzahl der vom Kunden erworbenen *Subskriptionen für Produktivzwecke*. Der Kunde kann *bezeichnete Ansprechpartner* hinzufügen, indem er zusätzliche „Designated Contact Add-on“-Subskriptionen (wie in Anhang 1.A aufgeführt) erwirbt. Der Kunde unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um während der jeweiligen *Subskriptionsdauer* konsistente *bezeichnete Ansprechpartner* beizubehalten, wobei der Kunde seine *bezeichneten Ansprechpartner* von Zeit zu Zeit aufgrund von Änderungen der beruflichen Aufgaben, Versetzungen, Beurlaubungen, Kündigungen oder Beendigungen des Arbeitsverhältnisses dieser Personen ändern kann. Der Kunde darf einen einzelnen *bezeichneten Ansprechpartner* nicht als reinen Weiterleitungsdienst für andere Mitarbeiter des Kunden einsetzen. *Bezeichnete Ansprechpartner* profitieren am meisten von den *Subskriptionsdienstleistungen*, wenn sie die Onboarding-Materialien und entsprechenden Zertifizierungen von Liferay absolvieren; dies ist jedoch nicht erforderlich, wenn Liferay nach eigenem Ermessen schriftlich eine Ausnahme gewährt.

Tabelle 4.2

Anzahl der Subskriptionen für Produktivzwecke	Anzahl der bezeichneten Ansprechpartner			
	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
1 bis 4	2	3	4	5
5 bis 8	4	6	8	10
9 bis 12	6	9	12	15
13 bis 16	8	12	16	20
17 bis 20	10	15	20	25
21 und mehr	12	18	24	30

4.3 Empfangsbestätigungszeiten

Der Kunde kann *Vorfälle* gemäß den Kontaktinformationen im Kundenportal von Liferay, derzeit unter <https://support.liferay.com/>, an Liferay melden. Nachdem der Kunde Liferay über einen *Vorfall* informiert hat, bestätigt Liferay den Erhalt innerhalb der geltenden *Empfangsbestätigungszeit*. Gegebenenfalls werden Fehlerbehebungen an die vom Kunden *bezeichneten Ansprechpartner* übermittelt.

Tabelle 4.3

	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
Severity 1	x	1 Zeitstunde	1 Zeitstunde	30 Zeitminuten
Severity 2	2 Geschäftstage	2 Geschäftststunden	1 Geschäftsstunde	1 Geschäftsstunde

Severity 4	3 Business Days	2 Business Days	1 Business Day	1 Business Days
-------------------	-----------------	-----------------	----------------	-----------------

Severity 3	2 Geschäftstage	2 Geschäftstage	4 Geschäftsstunden	4 Geschäftsstunden
Severity 4	3 Geschäftstage	2 Geschäftstage	1 Geschäftstag	1 Geschäftstag

4.4 Support Exclusions

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

- Software is not covered by an active Subscription;
- Software has been modified, changed, damaged by Customer in any way, except as provided in the applicable Documentation or otherwise as directed by or under agreement with Liferay, with or without malicious intent;
- the Incident is caused by Customer's negligence, malicious intent, hardware malfunction, or other causes beyond the reasonable control of Liferay;
- the Incident is caused by Third-Party Software, unless the Third-Party Software causes the Software to not substantially conform to the Documentation;
- Customer has been previously provided a fix for an Incident reported to Liferay and where Customer has not installed such fix within forty-five (45) days after its being given to Customer;
- the deployment environment is not approved or supported by Liferay, as identified at www.liferay.com/services/support/compatibility-matrix;
- Liferay has discontinued Support Services for the version of the Software in accordance with the EOSL Policy;
- Liferay support team is unable to reproduce the issue in a default standard installation of the software; and/or
- Customer communication, or attempts to communicate with Liferay outside of Liferay-designated support channels (e.g. the Liferay ticketing system).

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

4.5 Support Tiers

Customer agrees not to use the Support Benefits from higher Support Tiers (e.g. Strategic 24/7) to provide such higher Support Benefits to Units with subscriptions to lower Support Tiers (e.g. Premier 24/7) unless Customer reports and pays for the higher Support Benefits on such Units.

4.6 Conditions for Providing Support

Prior to logging an Incident with Liferay, Customer will use commercially reasonable efforts to diagnose the nature of the Incident to ensure that it is resident in the Software and not a third-party application or component.

4.4 Ausschlussregelungen für den Support

Liferay ist in den folgenden Situationen nicht verpflichtet, *Supportdienstleistungen* zu erbringen:

- Die *Software* ist nicht durch eine aktive *Subskription* abgedeckt.
- Die *Software* wurde vom *Kunden* in irgendeiner Weise modifiziert, verändert oder beschädigt, außer wie in der geltenden *Dokumentation* vorgesehen oder anderweitig von Liferay angeordnet oder mit Liferay vereinbart, unabhängig davon, ob dies in böswilliger Absicht erfolgte oder nicht.
- Der *Vorfall* wurde durch Fahrlässigkeit, böswillige Absicht, Hardwarefehler oder andere Ursachen verursacht, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Liferay liegen.
- Der *Vorfall* wurde durch *Drittanbietersoftware* verursacht, es sei denn, die *Drittanbietersoftware* führt dazu, dass die *Software* nicht im Wesentlichen mit der *Dokumentation* übereinstimmt.
- dem *Kunden* zuvor eine Korrektur für einen Liferay gemeldeten *Vorfall* zur Verfügung gestellt wurde und der *Kunde* diese Korrektur nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Erhalt installiert hat;
- die Bereitstellungsumgebung nicht von Liferay genehmigt oder unterstützt wird, wie unter www.liferay.com/services/support/compatibility-matrix angegeben;
- Liferay hat die *Supportdienstleistungen* für die Version der *Software* gemäß der *EOSL-Richtlinie* eingestellt;
- Das Supportteam von Liferay kann das Problem in einer Standardinstallation der *Software* nicht reproduzieren; und/oder
- Der *Kunde* kommuniziert oder versucht, mit Liferay außerhalb der von Liferay festgelegten Supportkanäle (z. B. dem Liferay-Ticketingsystem) zu kommunizieren.

Ungeachtet des Vorstehenden kann Liferay dennoch *Supportdienstleistungen* in den Fällen (i) – (ix) für den *Kunden* erbringen, ist jedoch nicht dazu verpflichtet.

4.5 Supportstufen

Der *Kunde* verpflichtet sich, die *Supportvorteile* höherer *Supportstufen* (z. B. Strategic 24/7) nicht dazu zu verwenden, *Einheiten* mit *Subskriptionen* niedrigerer *Supportstufen* (z. B. Premier 24/7) solche höheren *Supportvorteile* zur Verfügung zu stellen, es sei denn, der *Kunde* meldet und bezahlt die höheren *Supportvorteile* für diese *Einheiten*.

4.6 Voraussetzungen für das Erbringen von Support

Bevor der *Kunde* einen *Vorfall* bei Liferay meldet, unternimmt er wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die Art des *Vorfalles* zu diagnostizieren und sicherzustellen, dass dieser in der *Software* und

When logging an Incident in the Customer Portal, Customer shall provide the following results of the issue diagnosis:

- i. description of the steps necessary to reproduce the Incident in a standard or default installation of the Software;
- ii. description of the observed behavior performing improperly;
- iii. description of the symptoms of the observed behavior and the result;
- iv. description of what the proper behavior and the result should be;
- v. description of any recent changes and whether such changes previously performed properly;
- vi. relevant environmental details (software version, configuration settings, etc.);
- vii. relevant logs, screenshots, or videos;
- viii. development-related sample code demonstrating potential API/end points/integration issues.

During the collaborative initial phase of reporting an Incident, Customer will reciprocate a reasonable level of time and resources in accordance with the Severity Level of Incident. Customer acknowledges that Liferay's ability to perform certain aspects of Support Services may be conditioned upon access to and completeness of certain of Customer's information as reasonably requested by Liferay. Such information may include, but is not limited to, the type of hardware Customer is using, a description of the Incident for which Customer seeks Support, and any other additional software Customer is using.

Customer must communicate all Incidents and subsequent communications through the Customer Portal.

5. 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 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

nicht in einer Anwendung oder Komponente eines Drittanbieters liegt.

Bei der Meldung eines *Vorfalls* im *Kundenportal* muss der *Kunde* die folgenden Ergebnisse der Problemdiagnose angeben:

- i. Beschreibung der Schritte, die erforderlich sind, um den *Vorfall* in einer Standard- oder Standardinstallation der *Software* zu reproduzieren;
- ii. Beschreibung des beobachteten Fehlverhaltens;
- iii. Beschreibung der Symptome des beobachteten Verhaltens und des Ergebnisses;
- iv. Beschreibung des erwarteten Verhaltens und des erwarteten Ergebnisses;
- v. Beschreibung aller kürzlich vorgenommenen Änderungen und Angabe, ob diese Änderungen zuvor ordnungsgemäß funktioniert haben;
- vi. relevante Details zur Umgebung (Softwareversion, Konfigurationseinstellungen usw.);
- vii. relevante Protokolle, Screenshots oder Videos;
- viii. entwicklungsbezogener Beispielcode, der potenzielle API-/Endpunkt-/Integrationsprobleme aufzeigt.

Während der gemeinsamen Anfangsphase der Meldung eines *Vorfalls* wird der *Kunde* entsprechend dem *Schweregrad* des *Vorfalls* einen angemessenen Zeit- und Ressourcenaufwand leisten. Der *Kunde* erkennt an, dass die Fähigkeit von *Liferay*, bestimmte Aspekte der *Supportdienstleistungen* zu erbringen, vom Zugang zu bestimmten Informationen des *Kunden* und deren Vollständigkeit abhängig sein kann, die von *Liferay* in angemessener Weise angefordert werden. Zu diesen Informationen gehören unter anderem die Art der vom *Kunden* verwendeten Hardware, eine Beschreibung des *Vorfalls*, für den der *Kunde* *Support* benötigt, sowie alle weiteren vom *Kunden* verwendeten Softwareprodukte.

Der *Kunde* muss alle *Vorfälle* und die anschließende Kommunikation über das *Kundenportal* melden.

5. Qualität der Dienstleistungen

Der *Kunde* erkennt an und stimmt zu, dass *Liferay*, um eine qualitativ hochwertige und reaktionsschnelle Kundenerfahrung im Zusammenhang mit der Nutzung der *Dienstleistungen* durch den *Kunden* zu gewährleisten, von Zeit zu Zeit vom *Kunden* verlangt, unverzüglich und umfassend auf angemessene Informationsanfragen von *Liferay* zu reagieren, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Testanforderungen des *Kunden*, Anwendungsfallbeschreibungen, funktionale und operative Ziele und damit verbundene Informationen. Daher erklärt sich der *Kunde* damit einverstanden, auf solche angemessenen Anfragen von *Liferay* über die vom *Kunden* bezeichneten *Ansprechpartner* zeitnah zu reagieren und mit mindestens wirtschaftlich angemessenen Mitteln bei der Erfassung all dieser Informationen durch *Liferay* zu kooperieren.

Controlling version

This Addendum is written in German and in English. In case of a difficulty of interpretation between the two versions, the English version will prevail.

Vorrangige Version

Dieses *Addendum* ist in der deutschen und der englischen Sprache verfasst. Im Falle von Interpretationsschwierigkeiten gilt vorrangig die englische Version dieses *Addendums*.



SCHEDULE 1.A / ANLAGE 1.A

SUPPORT TIERS OFFERINGS / SUPPORT LEVEL ANGEBOTE

The Support Tiers offered by Liferay pursuant to this Addendum are identified below. And, the applicable Support Services to each Support Tier are identified in Table 1.A below.

Die von Liferay gemäß diesem Addendum angebotenen Support-Level sind nachstehend aufgeführt. Die für die einzelnen Support-Level geltenden Support Dienstleistungen sind in Tabelle 1.A nachstehend aufgeführt.

English - Support Tiers

Benefits	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
Customer Portal Access	x	x	x	x
Unlimited Tickets	x	x	x	x
24/7 Production Incident Support		x	x	x
Sync Sessions		x	x	x
Support Squad			x	x
Production Incident Postmortem			x	x
TAM Lite			x	
TAM				x
Production Incident Updates				x
Security Guidance				x

Deutsch - Supportstufen

Vorteile	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
Zugang zum Kunden Portal	x	x	x	x
Unlimitierte Tickets	x	x	x	x
24/7 Support bei Produktivvorfällen		x	x	x
Sync Sitzungen		x	x	x
Support Squad			x	x
Produktivvorfall Nachbesprechung			x	x

TAM Lite			x	
TAM				x
Aktualisierungen zu Produktivvorfällen				x
Sicherheitsberatung				x