

Esta Adenda, que incluye los documentos incorporados por referencia en la misma (en conjunto, la «**Adenda**»), describe los Beneficios de Soporte y los términos, condiciones, definiciones y exclusiones relacionados aplicables al Soporte prestado por Liferay en virtud del Apéndice aplicable (cada uno de ellos, un «**Nivel de Soporte**» y, en conjunto, los «**Niveles de Soporte**»). El Soporte proporcionado por Liferay al Cliente en virtud del Nivel de Soporte aplicable está sujeto al alcance, las limitaciones y las exclusiones establecidos en esta Adenda y en cualquier Hoja de Pedido aplicable. Los términos y expresiones con inicial mayúscula que se utilizan en la presente Adenda sin haber sido definidos en la misma tendrán el significado que en cada caso se les atribuye en el contrato del que la presente Adenda formara parte (físicamente o por referencia), tal como el Contrato de Prestación de Servicios Empresariales Liferay (el «**Acuerdo Base**») y, conjuntamente con el Apéndice aplicable, (el «**Contrato**»).

1. Definiciones

«**Plazo de Acuse de Recibo**» significa el plazo en el que Liferay deba responder a la notificación de cualquier Incidencia, acusando recibo de la recepción de la misma de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 4.3 siguiente.

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

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

«**Incendencia**» significa cualquier problema técnico individual y separado que no pudiera razonablemente ser objeto de mayor división, y asimismo que no fuera demasiado amplio en su alcance, cuya gravedad será valorada de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 4.1 siguiente.

«**Nivel de Gravedad**» se refiere a la clasificación asignada a una Incidencia en función de su naturaleza, alcance y repercusión comercial en los sistemas del Cliente o en el uso de los Servicios, según se determine de conformidad con la Cláusula 4.1 de la presente Adenda

2. Beneficios de Soporte

Cada Nivel de Soporte ofrece al Cliente uno o varios de los siguientes beneficios estandarizados que se describen en los apartados de esta Cláusula 2 (cada uno de ellos, un «Beneficio», y en conjunto, los «Beneficios de Soporte»). Las Beneficios de Soporte específicos incluidos en una Suscripción se identifican en el Anexo 1.A.

2.1 Acceso al Portal del Cliente

«Acceso al Portal del Cliente» significa el acceso bajo demanda al Portal del Cliente de Liferay durante el periodo de suscripción. El Portal del Cliente proporciona al cliente acceso a una base de conocimientos en expansión, información de soporte, información de compatibilidad, checklists, FAQs, herramientas de parcheo, actualizaciones de seguridad y newsletters, así como acceso a todas las versiones disponibles del software de Liferay a lo largo de su ciclo de vida respectivo (y el Software de Terceros aplicable) para su descarga electrónica desde el Portal del Cliente de Liferay y, si procede, acceso a otros Servicios Basados en la Web («**Acceso al Portal del Cliente**»).

2.2 Tickets Ilimitados

«Tickets Ilimitados» significa que el Cliente puede enviar un número ilimitado de Incidencias a través del Portal del Cliente durante el Plazo de Suscripción aplicable («**Tickets Ilimitados**»).

2.3 Soporte 24/7 para Incidencias de Producción

«Soporte 24/7 para Incidencias de Producción» se refiere a la disponibilidad de cobertura de Soporte de forma continua, las 24 horas del día, para proporcionar ayuda en caso de interrupciones del sistema durante el Periodo de Suscripción. Dicha asistencia incluye ayuda a las Personas de Contacto del Cliente, proporcionándoles orientación, asistencia para la resolución de problemas y recomendaciones razonablemente necesarias para facilitar la estabilización del sistema y minimizar las interrupciones operativas («**Soporte 24/7 para Incidencias de Producción**»).

2.4 Equipo de Soporte

«Equipo de Soporte» se refiere a la prestación del servicio de Soporte por parte de los Ingenieros de Soporte de Liferay por una Incidencia de un Cliente («Equipo de Soporte»), lo que facilita la continuidad y la conservación del contexto en las Incidencias que estén relacionadas. El número de Ingenieros de Soporte que participan en el Equipo de Soporte (por lo general, entre dos y tres) se determinará a discreción exclusiva de Liferay.

2.5 Reuniones de Sincronización o Sync Sessions

«Reuniones de Sincronización o Sync Sessions» se refiere a las reuniones o comunicaciones telefónicas o conferencias virtuales para facilitar las interacciones del soporte, incluido el intercambio de información relacionada con las Incidencias notificadas («**Reuniones de Sincronización o Sync Sessions**»). Las Reuniones de Sincronización o Sync Sessions serán iniciadas por el personal de Liferay y estarán sujetas a disponibilidad y acuerdo mutuo de agendas.

Las Reuniones de Sincronización o Sync Sessions pueden incluir sesiones de uso compartido de pantalla con el fin de observar la Incidencia documentada en el entorno del Cliente. En estos casos, el Cliente tendrá el control virtual de la sesión. El Cliente es responsable de proporcionar y mantener el acceso y la conectividad necesarios para que Liferay participe en dichas sesiones. El Cliente no mostrará ni compartirá datos personales durante ninguna reunión que pueda suponer un incumplimiento de las leyes, contratos o reglamentos aplicables en materia de protección de datos de carácter personal y privacidad.

En el caso de Nivel de Gravedad 1, la participación del soporte global se inicia mediante la apertura de un ticket de Nivel de Gravedad 1, y las Reuniones de Sincronización podrán utilizarse para compartir información sobre la Incidencia si el sistema de tickets no está disponible o no es práctico. Los Ingenieros de Soporte podrán ayudar al Cliente a documentar la información que sea razonablemente necesaria para la creación del ticket de soporte asociado.

2.6 Technical Account Management

“Technical Account Management” se refiere a la oferta comercial estandarizada denominada «Servicios TAM» de Liferay, tal y como se describe en la Adenda de Servicios TAM aplicable («**Technical Account Management**»).

2.7 TAM Lite

“TAM Lite” se refiere a la oferta comercial estandarizada tal y como se describe en la Adenda de Servicios TAM aplicable («**TAM Lite**»).

2.8 Actualizaciones sobre Incidencias de Producción

«Actualizaciones sobre Incidencias de Producción» se refiere a la participación de Liferay en llamadas de coordinación en tiempo real, convocadas en relación con Incidencias con Nivel de Gravedad 1 para facilitar la recopilación de información, la notificación del estado y coordinación entre las partes pertinentes («**Actualizaciones sobre Incidencias de Producción**»), lo que impulsa la comunicación colaborativa durante una Incidencia activa y no sustituye los procesos de soporte estándar de Liferay ni constituye una solución práctica de problemas, un análisis de las causas fundamentales o una resolución de problemas. La participación se limita únicamente a Incidencias con Nivel de Gravedad 1, y cada sesión no podrá exceder los treinta (30) minutos. Cualquier resumen o actualización resultante de dichas sesiones se documentará en el ticket de soporte correspondiente.

2.9 Análisis Posterior de la Incidencia de Producción

«Análisis Posterior de la Incidencia de Producción» se refiere a la realización de una revisión estructurada por parte de Liferay, a través de expertos en la materia, tras determinadas Incidencias con Nivel de Gravedad 1, con el fin de analizar la Incidencia y documentar los factores que han contribuido a ella («**Análisis Posterior de la Incidencia de Producción**»). Cuando proceda, Liferay podrá proporcionar un informe escrito de análisis de las causas fundamentales en el que se resuman las conclusiones y observaciones con el fin de ayudar a reducir la probabilidad de que se repita.

2.10 Asesoramiento en Materia de Seguridad

«Asesoramiento en Materia de Seguridad» se refiere, en general, a la prestación de apoyo consultivo para ayudar al Cliente en la planificación y las mejores prácticas relacionadas con la seguridad en relación con el uso de los Servicios por parte del Cliente, incluyendo: (a) al menos una vez al mes, informar de las vulnerabilidades detectadas por Liferay en las aplicaciones del Cliente, (b) revisión y análisis de hasta cuatro (4) informes de análisis de seguridad proporcionados por el Cliente por cada Período de Suscripción anual, (c) revisión de la protección DDoS del Cliente, limitada a dos (2) reuniones de dos horas cada una de ellas, por mes natural, (d) asistencia en relación con la cumplimentación de los cuestionarios de seguridad del Cliente, limitada a un máximo de cinco (5) horas por año natural, (e) asistencia forense en Incidencias de seguridad para ayudar al Cliente a comprender las Incidencias de seguridad que afectan a su sistema, limitada a un máximo de ocho (8) horas por año natural, (f) consulta sobre la integración de SIEM limitada a una (1) reunión de dos horas por año natural (NOTA: como requisito previo, el Cliente debe integrar los registros (logs) aplicables en el SIEM).

3 Uso de los Servicios de Soporte

Los Servicios de Soporte pueden ser utilizados por el personal autorizado del Cliente, los contactos de soporte y los contratistas que actúen en nombre del Cliente, con sujeción a las condiciones establecidas en el presente Adenda

4 Soporte

4.1 Niveles de Gravedad

El Nivel de Gravedad para cada Incidencia será uno de lo siguientes:

- **Incidencia de Gravedad 1 («Urgente»):** Una Incidencia de Gravedad 1 significa (i) que el sistema de producción se ve gravemente afectado o se apaga por completo, o (ii) que las operaciones del sistema o las aplicaciones críticas no funcionan, o (iii) que las aplicaciones críticas han sufrido interrupciones importantes y repetidas del sistema que, en la práctica, las han dejado inoperativas.
- **Incidencia de Gravedad 2 («Alta»):** Una Incidencia de Gravedad 2 significa que (i) el sistema funciona con capacidades limitadas, o (ii) es inestable y sufre interrupciones periódicas, o (iii) las aplicaciones críticas, aunque no están inoperativas, han sufrido interrupciones importantes del sistema.
- **Incidencias de Gravedad 3 («Normal»):** Una Incidencia de Gravedad 3 significa que el sistema funciona correctamente, pero se han observado errores que no afectan a la usabilidad del sistema.
- **Incidencia de Gravedad 4 («Baja»):** Una Incidencia de Gravedad 4 significa que el sistema funciona correctamente, pero hay preguntas generales sobre el servicio, la configuración, la documentación o las mejoras de las funciones.

Liferay trabajará a efectos de solucionar cualesquiera Incidencias de Nivel de Gravedad 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.

4.2 Contactos Designados

Liferay proporcionará Soporte al Cliente únicamente a través de la comunicación con los Contactos Designados. El Cliente puede designar hasta el número de Contactos Designados que se indica en el Cuadro siguiente, en función del número de Suscripciones para Fines de Producción que haya adquirido. El Cliente podrá añadir Contactos Designados mediante la compra de suscripciones adicionales denominadas «*Designated Contact Add-on*» (tal y como se indica en el Anexo 1.A). El Cliente hará todo lo comercialmente posible por mantener los mismos contactos designados durante el periodo de suscripción correspondiente, pudiendo, no obstante, cambiar sus Contactos Designados de vez en cuando como resultado de cambios en las responsabilidades laborales, traslados, permisos, dimisiones o despidos de dichas personas. 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. Los Contactos Designados obtendrán el máximo beneficio de los Servicios de Suscripción completando los materiales de *onboarding* al Soporte de Liferay y las certificaciones aplicables; sin embargo, no será necesario completarlos cuando Liferay, a su discreción, conceda una excepción por escrito.

Cuadro 4.2
Número de Contactos Designados

Número de Suscripciones para Fines de Producción	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
1 a 4	2	3	4	5
5 a 8	4	6	8	10
9 a 12	6	9	12	15
13 a 16	8	12	16	20
17 a 20	10	15	20	25
21 y más	12	18	24	30

4.3 Plazo de Acuse de Recibo

El Cliente podrá informar de las Incidencias a Liferay de acuerdo con la información de contacto que figura en el Portal del Cliente de Liferay, actualmente en <https://support.liferay.com/>. Una vez que el Cliente se haya puesto en contacto con Liferay en relación con una Incidencia, Liferay enviará un acuse de recibo dentro del Plazo de Acuse de Recibo aplicable. Si procede, las correcciones de errores se enviarán a los Contactos Designados por el Cliente.

Cuadro 4.3

	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
Gravedad 1	X	1 hora	1 hora	30 minutos
Gravedad 2	2 Días Hábiles	2 Horas Hábiles	1 Hora Hábil	1 Hora Hábil
Gravedad 3	2 Días Hábiles	1 Día Hábil	4 Horas Hábiles	4 Horas Hábiles
Gravedad 4	3 Días Hábiles	2 Días Hábiles	1 Día Hábil	1 Día Hábil

4.4 Exclusiones del Servicio de Soporte

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

- i. El Software no esté cubierto por ninguna Suscripción activa;
- ii. El Software hubiera sido modificado, alterado o dañado por el Cliente, de manera intencionada o no, en cualquier forma, salvo que dicha modificación, alteración o daño hubiera resultado como consecuencia de lo dispuesto en la correspondiente Documentación o las instrucciones cursadas por o acordadas con Liferay;
- iii. La Incidencia fuera atribuible a la negligencia o dolo del Cliente, o a cualquier mal funcionamiento del equipo del Cliente, o a cualquier otra causa más allá del control razonable de Liferay;
- iv. La Incidencia hubiera sido causada por cualquier Software de Tercero, salvo que como consecuencia de dicho Software de Tercero el Software no resultara sustancialmente conforme con la Documentación;
- v. El Cliente ya hubiera recibido una solución a la Incidencia notificada a Liferay, y el Cliente no hubiera instalado dicha solución en un plazo de cuarenta y cinco (45) días desde la fecha en que la misma hubiera sido puesta a su disposición;
- vi. El entorno de despliegue no hubiera sido aprobado o no fuera soportado por Liferay, conforme se señala en www.liferay.com/services/support/compatibility-matrix;
- vii. Liferay hubiera dejado de atender a la prestación de Servicios respecto de la versión del Software en cuestión de conformidad con la Política EOSL.
- viii. El equipo de Soporte de Liferay no puede reproducir el problema en una instalación estándar predeterminada del software; y/o
- ix. La comunicación con el Cliente, o intentos de comunicarse con Liferay fuera de los canales de soporte designados por Liferay (por ejemplo, el sistema de tickets de Liferay).

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

4.5 Niveles de Soporte

El Cliente se compromete a no utilizar los Beneficios de Soporte de los niveles superiores (por ejemplo, Strategic 24/7) para proporcionar dichos Beneficios de Soporte a Unidades con suscripciones a Niveles de Soporte inferiores (por ejemplo, Premier 24/7), a menos que el Cliente informe y pague por los Beneficios de Soporte superiores en dichas Unidades.

4.6 Condiciones para prestar Servicio de Soporte

Antes de registrar una Incidencia con Liferay, el Cliente hará todo lo posible, dentro de lo comercialmente razonable, para diagnosticar la naturaleza de la Incidencia y asegurarse de que se encuentra en el Software y no en una aplicación o componente de terceros.

Al registrar una Incidencia en el Portal del Cliente, esta deberá proporcionar los siguientes resultados del diagnóstico del problema:

- i. Descripción de los pasos necesarios para reproducir la Incidencia en una instalación estándar o predeterminada del Software;
- ii. Descripción del comportamiento observado que no funciona correctamente;
- iii. Descripción de los síntomas del comportamiento observado y el resultado;
- iv. Descripción de cuál debería ser el comportamiento y el resultado correctos;
- v. Descripción de cualquier cambio reciente y si dichos cambios funcionaban correctamente anteriormente;
- vi. Detalles relevantes del entorno (versión del software, ajustes de configuración, etc.);
- vii. Registros, capturas de pantalla o vídeos relevantes;
- viii. Código de muestra relacionado con el desarrollo que demuestre posibles problemas de API/end points /integración.

Durante la fase inicial de colaboración para informar de una Incidencia, el Cliente dedicará un nivel razonable de tiempo y recursos de acuerdo con el Nivel de Gravedad de la Incidencia. El Cliente reconoce que la capacidad de Liferay para prestar determinados aspectos de los Servicios de Soporte puede estar condicionada al acceso y la integridad de cierta información del Cliente, según lo solicite razonablemente Liferay. Dicha

información puede incluir, entre otros datos, el tipo de hardware que utiliza el Cliente, una descripción de la Incidencia para la que el Cliente solicita asistencia y cualquier otro software adicional que utilice el Cliente.

El Cliente debe comunicar todas las Incidencias y las comunicaciones posteriores a través del Portal del Cliente.

5 Calidad del Servicio

El Cliente reconoce y acepta que, para que Liferay pueda proporcionar una experiencia de cliente de calidad y responsable en relación con el uso de los Servicios por parte del Cliente, Liferay requerirá, de vez en cuando, que el Cliente responda de manera rápida y exhaustiva a las solicitudes razonables de información de Liferay, incluyendo, sin limitación, los requisitos de prueba del Cliente, las descripciones de los casos de uso, los objetivos funcionales y operativos y la información relacionada. Por lo tanto, el Cliente se compromete a responder a dichas solicitudes razonables de Liferay a través de los Contactos Designados por el Cliente de manera oportuna y, con medios comercialmente razonables como mínimo, cooperar con Liferay en la recopilación de toda dicha información.

Anexo 1.A: Ofertas de Niveles de Soporte

Los Niveles de Soporte ofrecidos por Liferay de conformidad con este Anexo se identifican a continuación. Además, los Servicios de Soporte aplicables a cada Nivel de Soporte se identifican en el Cuadro 1.A a continuación.

Beneficios	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
Acceso al Portal del Cliente	x	x	x	x
Tickets Ilimitados	x	x	x	x
Soporte 24/7 para Incidencias de Producción		x	x	x
Reuniones de Sincronización		x	x	x
Equipo de Soporte			x	x
Análisis Posterior de la Incidencia de Producción			x	x
TAM Lite			x	
TAM				x
Actualizaciones sobre Incidencias de Producción				x
Asesoramiento en Materia de Seguridad				x