

## ADDENDUM: SUPPORT TIERS

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.

### 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](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).

“**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

## ADENDO : NÍVEIS DE SUPORTE

Este Adendo, que inclui os documentos aqui referidos (juntos, o “**Addendo**”), descreve os Benefícios de Suporte e termos relacionados, condições, definições e exclusões aplicáveis ao Suporte disponibilizado pela Liferay sob um Anexo aplicável (cada um, um “**Nível de Suporte**” e, coletivamente, os “**Níveis de Suporte**”). O Suporte fornecido pela Liferay ao Cliente sob o Nível de Suporte aplicável está sujeito ao escopo, limitações e exclusões estabelecidos neste Adendo e em qualquer Formulário de Pedido aplicável. Quaisquer termos em maiúscula utilizados, porém não definidos neste Adendo, têm o significado definido no acordo ao qual este Adendo está anexado (fisicamente ou por referência), como o Acordo de Serviços Enterprise da Liferay (o “**Acordo Base**” e, coletivamente com o Adendo, referido como o “**Acordo**”) e o Anexo aplicável.

### 1. Definições

“**Tempo de Confirmação de Recebimento**” significa o prazo no qual a Liferay deve responder a um Incidente, confirmando o recebimento do Incidente nos termos da Seção 4.3 abaixo.

“**Dia Útil**” significa o típico dia útil, conforme a “Região de Suporte” e o “Centro de Suporte” do Cliente, conforme estabelecido em [www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours](http://www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours).

“**Hora Útil**” significa uma hora no relógio, durante o horário comercial de um Dia Útil, conforme a “Região de Suporte” e o “Centro de Suporte” do Cliente, conforme estabelecido em [www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours](http://www.liferay.com/support/coverage-areas-and-hours).

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

“**Incidente**” significa um problema técnico específico e individual que não possa ser razoavelmente subdividido, e também que não seja excessivamente amplo em escopo, cuja severidade será determinada de acordo com a Seção 4.1 abaixo.

“**Nível de Severidade**” significa a classificação atribuída a um Incidente com base em sua natureza, escopo e no impacto comercial do Incidente nos sistemas do Cliente ou no uso dos Serviços, conforme determinado de acordo com a Seção 4.1 deste Adendo.

### 2. Benefícios de Suporte

Cada oferta de Nível de Suporte fornece ao Cliente um ou mais dos seguintes benefícios padronizados descritos nas subseções desta Seção 2 (cada um, um “**Benefício**” e, coletivamente, os “**Benefícios de Suporte**”). Os Benefícios de Suporte específicos incluídos em uma Subscrição são aqueles identificados no Apêndice 1.A.

#### 2.1 Acesso ao Portal do Cliente

## Addendum: Support Tiers

“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 (“Support Squad”), 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”). 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.

## Adendo: Níveis de Suporte

“Acesso ao Portal do Cliente” significa o fornecimento de acesso sob demanda ao Portal do Cliente da Liferay durante o Prazo da Subscrição. O Portal do Cliente fornece ao Cliente acesso a uma base de conhecimento em expansão, informações de suporte, informações de compatibilidade, checklists, FAQs, ferramentas de correção, atualizações de segurança, boletins informativos, bem como acesso a todas as versões disponíveis do Software Liferay ao longo de seu respectivo ciclo de vida (e o Software de Terceiros aplicável) para download eletrônico do Portal do Cliente da Liferay e, se aplicável, acesso a certos outros Serviços Baseados na Web.

### 2.2 Chamados Ilimitados

“Chamados Ilimitados” significa que o Cliente pode enviar um número ilimitado de Incidentes por meio do Portal do Cliente durante o Prazo de Subscrição aplicável.

### 2.3 Suporte 24/7 a Incidentes de Produção

“Suporte 24/7 a Incidentes de Produção” significa a disponibilidade de cobertura de suporte de forma contínua, 24 horas por dia, para fornecer assistência em interrupções do sistema durante o Prazo da Subscrição. Tal suporte inclui assistência aos Contatos Designados do Cliente por meio de orientação, suporte para solução de problemas e recomendações razoavelmente necessárias para facilitar a estabilização do sistema e minimizar interrupções operacionais.

### 2.4 Esquadrão de Suporte

“Esquadrão de Suporte” significa a prestação de suporte por Engenheiro(s) de Suporte da Liferay a um Incidente do Cliente, facilitando a continuidade e a retenção de contexto entre Incidentes relacionados. O número de Engenheiros de Suporte participantes de um Esquadrão de Suporte (geralmente de dois a três) será determinado a critério exclusivo da Liferay.

### 2.5 Sessões de Alinhamento

“Sessões de Alinhamento” significa a prestação de comunicação por telefone ou videoconferência para facilitar as interações de suporte, incluindo a troca de informações relacionadas a Incidentes relatados. As Sessões de Alinhamento são iniciadas pelo pessoal da Liferay e estão sujeitas à disponibilidade e acordo mútuo de agendamento.

As Sessões de Alinhamento podem incluir sessões de compartilhamento de tela com o objetivo de observar o Incidente documentado no ambiente do Cliente. Em todas as circunstâncias desse tipo, o Cliente terá o controle virtual da sessão. O Cliente é responsável por fornecer e manter o acesso e a conectividade necessários para que a Liferay participe de tais sessões. O Cliente não deverá exibir ou compartilhar Dados Pessoais durante qualquer Sessão de Alinhamento que violem quaisquer leis de proteção de dados ou de privacidade de dados aplicáveis, contratos ou regulamentos.

## Addendum: Support Tiers

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 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 (“Production Incident Updates”), 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 (“Production Incident Postmortem”). 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

## Adendo: Níveis de Suporte

No caso de problemas de Severidade 1, o envolvimento do suporte global é iniciado por meio da abertura de um chamado de Severidade 1, e as Sessões de Alinhamento podem ser usadas para compartilhar informações sobre o Incidente caso o sistema de chamados esteja indisponível ou de outra forma impraticável. Os Engenheiros de Suporte podem auxiliar o Cliente na documentação das informações razoavelmente necessárias para a criação do chamado de suporte associado.

## 2.6 Technical Account Management

“Technical Account Management” significa a oferta comercial padronizada denominada “Liferay TAM Services”, conforme descrito no Adendo de Serviços TAM aplicável.

## 2.7 TAM Lite

“TAM Lite” significa a oferta comercial padronizada conforme descrito no Adendo de Serviços TAM aplicável.

## 2.8 Atualizações sobre Incidentes de Produção

“Atualizações sobre Incidentes de Produção” significa a participação da Liferay em chamadas de coordenação em tempo real, convocadas em conexão com Incidentes de Severidade 1, para facilitar a coleta de informações, relatórios de status e coordenação de escalonamento entre as partes relevantes, conduzindo a comunicação colaborativa durante um incidente ativo e não substitui os processos de suporte padrão da Liferay nem constitui solução prática de problemas, análise de causa raiz ou resolução de problema. A participação é limitada apenas a Incidentes de Severidade 1, com cada sessão não excedendo trinta (30) minutos. Quaisquer resumos ou atualizações resultantes de tais sessões serão documentados no chamado de suporte aplicável.

## 2.9 Análise Posterior do Incidente de Produção

“Análise Posterior do Incidente de Produção” significa a prestação de uma revisão estruturada conduzida pela Liferay, por meio de especialistas no assunto aplicáveis, após determinados Incidentes de Severidade 1, para analisar o Incidente e documentar os fatores contribuintes. Quando aplicável, a Liferay poderá fornecer um relatório escrito de análise de causa raiz resumindo as descobertas e observações destinadas a auxiliar na redução da probabilidade de recorrência.

## 2.10 Orientações de Segurança

“Orientações de Segurança” genericamente significa a prestação de suporte consultivo para auxiliar o Cliente no planejamento relacionado à segurança e nas melhores práticas em conexão com o uso dos Serviços pelo Cliente, incluindo: (a) pelo menos uma vez por mês, relatar vulnerabilidades aceitáveis identificadas pela Liferay para as Aplicações do Cliente; (b) revisão e análise de até 4 (quatro) relatórios de varredura de segurança fornecidos pelo Cliente por Prazo de Subscrição anual; (c) revisão da proteção DDoS do Cliente, limitada

## Addendum: Support Tiers

questionnaires, limited to up 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 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

## Adendo: Níveis de Suporte

a 2 (duas) reuniões de duas horas por mês; (d) assistência em relação ao preenchimento de questionários de segurança do Cliente, limitada a até 5(cinco) horas por ano; (e) assistência forense de Incidente de segurança para ajudar o Cliente a entender Incidentes de segurança que afetem o sistema do Cliente, limitada a até 8 (oito) horas por ano; (f) consultoria de integração SIEM limitada a até 1 (uma) reunião de duas horas por ano (NOTA: como pré-requisito, o Cliente é obrigado a integrar os logs aplicáveis ao SIEM).

### 3. Uso dos Serviços de Suporte

Os Serviços de Suporte podem ser utilizados pelo pessoal autorizado do Cliente, contatos de suporte e contratados que atuem em nome do Cliente, sujeitos às condições deste Adendo.

### 4. Suporte

#### 4.1 Níveis de Severidade

O Nível de Severidade para um Incidente específico será um dos seguintes:

- Incidentes Severidade 1 ("Urgentes"): Um Incidente Severidade 1 significa que (i) o sistema de produção foi severamente impactado ou parou completamente, ou (ii) os sistemas de operação ou aplicações de missão crítica encontram-se inoperantes, ou (iii) as aplicações de missão crítica experimentaram repetidas interrupções materiais de sistema que estão efetivamente tornando as aplicações inoperantes.
- Incidentes Severidade 2 ("Altas"): Um Incidente Severidade 2 significa que (i) o sistema está funcionando com funcionalidades limitadas, ou (ii) está instável, experimentando interrupções periódicas, ou (iii) as aplicações de missão crítica, ainda que não estejam inoperantes, estão experimentando interrupções materiais de sistema.
- Incidentes Severidade 3 ("Normais"): Um Incidente Severidade 3 significa que o sistema está inteiramente funcional, mas se observam erros que não impactam a sua usabilidade.
- Incidentes Severidade 4 ("Baixas"): Um Incidente de Severidade 4 significa que o sistema está totalmente funcional, mas existem dúvidas gerais sobre o Serviço, definições de configuração, documentação ou melhorias de funcionalidades.

A Liferay irá trabalhar nos Incidentes considerados de Severidade 1, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana ("24x7"), desde que, caso a resolução do problema do Cliente demande a participação dos membros do time de projeto do Cliente, e eles não estejam disponíveis para trabalhar neste período, a Liferay se reserva ao direito de reduzir o nível de severidade para condizer com o real

## Addendum: Support Tiers

business impact, if applicable, until Customer's project team is available to support the Incident on a 24x7 basis.

### 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.

## Adendo: Níveis de Suporte

impacto no negócio, se aplicável, até que o time de projeto do Cliente esteja disponível para suportar o Incidente 24x7.

### 4.2 Contatos Designados

A Liferay irá fornecer os Serviços de Suporte aos Clientes apenas por intermédio de comunicação com os Contatos Designados. O Cliente poderá designar contatos até o número de Contatos Designados referido na tabela abaixo, o qual se baseia no número de Subscrições para Propósitos de Produção que o Cliente tenha adquirido. O Cliente poderá adicionar Contatos Designados, adquirindo "Subscrições (Add-on) Contatos Designados" adicionais (conforme listado no Apêndice 1.A). O Cliente deve se utilizar de esforços comerciais razoáveis para manter consistência nos Contatos Designados, durante o Prazo da Subscrição, mantendo-se, no entanto, o direito do Cliente de alterar os Contatos Designados, periodicamente, como resultado de mudanças nas relações laborais, transferências, licenças, exonerações ou demissões desses indivíduos. Fica vedado ao Cliente utilizar-se de um Contato Designado para agir como mero interlocutor de demandas de outros funcionários do Cliente. Os Contatos Designados obterão o maior proveito dos Serviços de Subscrição ao completarem os materiais de integração (onboarding) de suporte da Liferay e as certificações aplicáveis; no entanto, tal conclusão não é obrigatória nos casos em que a Liferay, a seu critério, conceder uma exceção por escrito.

**Tabela 4.2.**

**Tabela 4.2.**

Number of Subscriptions for Production Purposes	Number of Designated Contacts				Número de Contatos Designados				
	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7	Número de Subscrições para Propósitos de Produção	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
1 to 4	2	3	4	5	1 a 4	2	3	4	5
5 to 8	4	6	8	10	5 a 8	4	6	8	10
9 to 12	6	9	12	15	9 a 12	6	9	12	15
13 to 16	8	12	16	20	13 a 16	8	12	16	20
17 to 20	10	15	20	25	17 a 20	10	15	20	25
21 and over	12	18	24	30	21 e acima	12	18	24	30

### 4.3. Acknowledge Receipt Times

### 4.3 Tempo de Confirmação de Recebimento

## Addendum: Support Tiers

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**

	<b>Standard 8/5</b>	<b>Global 24/7</b>	<b>Premier 24/7</b>	<b>Strategic 24/7</b>
<b>Severity 1</b>	X	1 clock hour	1 clock hour	30 clock minutes
<b>Severity 2</b>	2 Business Days	2 Business Hours	1 Business Hour	
<b>Severity 3</b>	2 Business Days	1 Business Day	4 Business Hours	
<b>Severity 4</b>	3 Business Days	2 Business Days	1 Business Day	

## Adendo: Níveis de Suporte

O Cliente poderá reportar Incidentes à Liferay de acordo com as informações de contato listadas no Portal do Cliente da Liferay, atualmente localizado em <https://support.liferay.com/>. Após o Cliente contatar a Liferay a respeito de um Incidente, a Liferay irá confirmar o recebimento do Incidente dentro do Tempo de Confirmação de Recebimento aplicável. Se aplicável, consertos de bugs serão entregues aos Contatos Designados do Cliente.

**Tabela 4.3**

	<b>Standard 8/5</b>	<b>Global 24/7</b>	<b>Premier 24/7</b>	<b>Strategic 24/7</b>
<b>Severidade 1</b>	X	1 hora	1 hora	30 minutos
<b>Severidade 2</b>	2 Dias Úteis	2 Horas Úteis	1 Hora Útil	1 Hora Útil
<b>Severidade 3</b>	2 Dias Úteis	1 Dia Útil	4 Horas Úteis	4 Horas Úteis
<b>Severidade 4</b>	3 Dias Úteis	2 Dias Úteis	1 Dia Útil	1 Dia Útil

## 4.4. Support Exclusions

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

- i. Software is not covered by an active Subscription;
- ii. 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;
- iii. the Incident is caused by Customer's negligence, malicious intent, hardware malfunction, or other causes beyond the reasonable control of Liferay;
- iv. the Incident is caused by Third-Party Software, unless the Third-Party Software causes the Software to not substantially conform to the Documentation;
- v. 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;
- vi. the deployment environment is not approved or supported by Liferay, as identified at [www.liferay.com/services/support/compatibility-matrix](http://www.liferay.com/services/support/compatibility-matrix);
- vii. Liferay has discontinued Support Services for the version of the Software in accordance with the EOSL Policy;\_
- viii. Liferay support team is unable to reproduce the issue in a default standard installation of the software; and/or
- ix. Customer communication, or attempts to communicate with Liferay outside of Liferay-designated support channels (e.g. the Liferay ticketing system).

## 4.4. Exclusões de Suporte

A Liferay não está obrigada a fornecer Serviços de Suporte nas seguintes condições:

- i. O Software não está coberto por uma Subscrição Ativa;
- ii. O Software foi modificado, alterado, ou de qualquer forma danificado pelo Cliente, exceto se assim estabelecido na Documentação aplicável, ou se de outra forma determinado ou acordado com a Liferay, com ou sem má-fé;
- iii. O Incidente tenha sido causado por negligência do Cliente, má-fé, mal funcionamento do hardware, ou quaisquer outras causas que não estejam sob o razoável controle da Liferay;
- iv. O Incidente tenha sido causado por Software de Terceiros, a menos que o Software de Terceiros faça com que o Software não esteja substancialmente em conformidade com a Documentação;
- v. O Cliente já tenha recebido anteriormente uma correção para um Incidente reportado à Liferay e não tenha instalado tal correção no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias após a mesma ter sido fornecida ao Cliente;
- vi. O ambiente de implantação não seja aprovado ou suportado pela Liferay, conforme identificado em [www.liferay.com/services/support/compatibility-matrix](http://www.liferay.com/services/support/compatibility-matrix);
- vii. A Liferay tenha descontinuado os Serviços de Suporte para a versão do Software de acordo com a Política de EOSL;
- viii. A equipe de suporte da Liferay não consiga reproduzir o problema em uma instalação padrão original do software; e/ou
- ix. Comunicações do Cliente, ou tentativas de comunicação com a Liferay, fora dos canais de suporte designados pela Liferay (Ex.: o sistema de chamados da Liferay).

## Addendum: Support Tiers

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.

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

## Adendo: Níveis de Suporte

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

### 4.5. Níveis de Suporte

O Cliente concorda em não utilizar os Benefícios de Suporte de Níveis de Suporte superiores (ex: Strategic 24/7) para fornecer tais Benefícios de Suporte de nível superior a Unidades com subscrições de Níveis de Suporte inferiores (ex: Premier 24/7), a menos que o Cliente reporte e pague pelos Benefícios de Suporte de nível superior para tais Unidades.

### 4.6. Condições para o Fornecimento de Suporte

Antes de registrar um Incidente com a Liferay, o Cliente irá se valer de esforços comercialmente razoáveis para diagnosticar a natureza do Incidente, de modo a garantir que esteja localizado no Software, e não em uma aplicação ou componente de terceiro.

Ao registrar um Incidente no Portal do Cliente, o Cliente deverá fornecer os seguintes resultados do diagnóstico do problema:

- i. descrição dos passos necessários para reproduzir o Incidente em uma instalação padrão ou original do Software;
- ii. descrição do comportamento observado que apresenta mau funcionamento;
- iii. descrição dos sintomas do comportamento observado e o resultado;
- iv. descrição de qual deveria ser o comportamento adequado e o resultado esperado;
- v. descrição de quaisquer alterações recentes e se tais alterações funcionavam corretamente anteriormente;
- vi. detalhes relevantes do ambiente (versão do software, definições de configuração, etc.);
- vii. logs, capturas de tela ou vídeos relevantes;
- viii. código de exemplo relacionado ao desenvolvimento que demonstre potenciais problemas de API/endpoints/integração.

Durante a fase colaborativa inicial de reporte de um Incidente, o Cliente irá disponibilizar uma quantidade razoável de tempo e um nível razoável de recursos compatíveis com o Nível de Severidade do Incidente. O Cliente reconhece que a habilidade da Liferay de prestar determinados aspectos dos Serviços de Suporte pode estar condicionada ao acesso e à integridade de certas informações do Cliente conforme razoavelmente requisitados pela Liferay. Estas informações podem incluir, mas não estão limitadas, ao tipo de hardware utilizado pelo Cliente, uma descrição do Incidente para o qual o Cliente busca Suporte, e quaisquer outros softwares adicionais que o Cliente esteja utilizando.

O Cliente deve comunicar todos os Incidentes e comunicações subsequentes por meio do Portal do Cliente.

## 5. Qualidade do Serviço

**Addendum: Support Tiers**

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.

**Adendo: Níveis de Suporte**

O Cliente reconhece e concorda que, para que a Liferay forneça uma experiência adequada e de qualidade relacionada ao uso pelo Cliente dos Serviços, a Liferay solicitará que o Cliente, periodicamente, de forma imediata e compreensiva, responda a pedidos de informações razoáveis, incluindo, mas não se limitando, a solicitação de testes pelo Cliente, descrições de situações de uso, objetivos funcionais e operacionais e informações relacionadas. Dessa forma, o Cliente concorda em responder a tais solicitações razoáveis feitas pela Liferay através dos Contatos Designados em tempo hábil e, com no mínimo de meios comercialmente razoáveis, cooperar com a coleta, pela Liferay, de tais informações.

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.

**TABLE 1.A**

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

Os Níveis de Suporte oferecidos pela Liferay por intermédio deste Adendo estão identificados abaixo. Os Serviços de Suporte aplicáveis a cada Nível de Suporte estão identificados na Tabela 1.A abaixo.

**TABELA 1.A**

Benefícios	Standard 8/5	Global 24/7	Premier 24/7	Strategic 24/7
Acesso ao Portal do Cliente	x	x	x	x
Chamados Ilimitados	x	x	x	x
Suporte 24/7 a Incidentes de Produção		x	x	x
Sessões de Alinhamento		x	x	x
Esquadrão de Suporte			x	x
Análise Posterior do Incidente de Produção			x	x
TAM Lite			x	
TAM				x
Atualizações sobre Incidentes de Produção				x
Orientações de Segurança				x