

This TAM Services Addendum, which includes the documents referenced herein, (together the “Addendum”) describes terms and conditions applicable to Liferay Technical Account Management Services (“**TAM Services**”), which is an add-on Subscription to Customer’s active Subscriptions under an applicable Appendix. This Addendum is subject to the Enterprise Services Agreement, or other master agreement, and the applicable Appendix to which it is attached, as identified on an applicable Order Form (collectively, the “Agreement”). Any capitalized terms used but not defined in this Addendum have the meanings ascribed to them in the Agreement.

For clarity and avoidance of doubt, unless otherwise authorized by Liferay in writing, Customer may not purchase TAM Services without an active underlying Subscription.

1. Definitions

“**Designated Contact**” means Customer’s contact designated to communicate with Liferay for the provision of TAM Services.

“**TAM Personnel**” means and includes the Solution Architect and Customer Experience Manager personnel made available to Customer as a resource during the TAM Services Term.

“**Standard Working Hours**” means the hours between 9:00 a.m. and 6:00 p.m., Monday through Friday, based on the time zone in which the applicable TAM Personnel is located.

2. Unit

The Unit for TAM Services is a Customer Application, if applied to Liferay Self-Hosted or a PaaS Experience, or a Project Workspace, if applied to SaaS Experience.

TAM Services are add-on Subscription Services. Liferay is not obligated to provide any credits or refunds for any gaps in the provision of TAM Services if the related support expires or terminates.

3. Services Term

Unless otherwise agreed by the parties in writing, TAM Services (i) will begin and end on the dates specified on an applicable Order Form, respectively, (ii) cannot be terminated for convenience by either party and (iii) may be renewed by the parties upon mutual agreement, which may be in the form of an Order Form. The initial term and any applicable renewal terms for TAM Services are collectively referred to as the “**Services Term**”.

Dieses TAM Services Addendum, das die hierin referenzierten Dokumente enthält (zusammen das „Addendum“), beschreibt die Bedingungen die für die Liferay Technisches Account Management Dienstleistungen („**TAM-Dienstleistungen**“) gelten, die eine Add-on-Subskription (Zusatzsubskription) zu einer aktiven Liferay *Subskription* im Zusammenhang mit dem anwendbaren *Anhang* darstellen. Das *Addendum* unterliegt dem *Vertrag über Enterprise Dienstleistungen*, oder einem anderen Rahmenvertrag, und dem anwendbaren *Anhang* an den es angehängt ist, so wie in dem anwendbaren *Bestellschein* identifiziert (zusammen der „*Vertrag*“). Für durch Kursivschrift hervorgehobene Begriffe, die im vorliegenden *Addendum* verwendet werden, ohne hier definiert worden zu sein, gelten die Definitionen des *Vertrages*.

Zur Klarstellung und zur Vermeidung von Zweifeln: Sofern nicht anderweitig von Liferay schriftlich genehmigt, kann der *Kunde* keine *TAM-Dienstleistungen* ohne eine aktive zugrunde liegende *Subskription* erwerben.

1. Definitionen

„**Bezeichneter Ansprechpartner**“ ist eine vom *Kunden* bestimmte Person, die für die Kommunikation mit *Liferay* im Zusammenhang mit der Erbringung von *TAM-Dienstleistungen* zuständig ist.

„**TAM Personal**“ bezeichnet und umfasst Solution Architects und Customer Experience Manager, die dem *Kunden* während der *Laufzeit* der *TAM-Dienstleistungen* als Ressource zur Verfügung gestellt werden.

„**Regelarbeitszeit**“ bezeichnet die Zeit zwischen 9:00 Uhr und 18:00 Uhr, Montag bis Freitag, basierend auf der Zeitzone, in der sich das betreffende *TAM-Personal* befindet.

2. Einheit

Die *Einheit* für *TAM-Dienstleistungen* ist eine *Kundenanwendung*, wenn sie für *Liferay Self-Hosted* oder eine *PaaS Experience* verwendet wird, oder ein *Projekt Workspace*, wenn sie für eine *SaaS-Experience* verwendet wird.

TAM-Dienstleistungen sind zusätzliche *Subskriptionsdienstleistungen*. *Liferay* ist nicht verpflichtet, Gutschriften oder Rückerstattungen für etwaige Lücken in der Bereitstellung von *TAM-Dienstleistungen* zu gewähren, wenn der zugehörige Support ausläuft oder beendet wird.

3. Laufzeit

Sofern die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart haben, (i) beginnen und enden die *TAM-Dienstleistungen* zu den in einem entsprechenden *Bestellschein* angegebenen Daten, (ii) können von keiner der Parteien vorzeitig ordentlich gekündigt werden und (iii) können von den Parteien in gegenseitigem Einvernehmen verlängert werden, was in Form eines *Bestellscheins* erfolgen kann. Die anfängliche Laufzeit und alle anwendbaren Verlängerungs-Laufzeiten für *TAM-Dienstleistungen* werden zusammen als „**Laufzeit**“ bezeichnet.

Notwithstanding the foregoing paragraph, suspension or termination by Liferay of the applicable underlying Subscriptions to which TAM Services append, as applicable, in accordance with the applicable terms and conditions governing such Subscriptions, respectively, shall also suspend or terminate the applicable TAM Services Account.

4. Scope of Services

TAM Services consist generally of proactive technical assistance for each stage of Customer's implementation and development journey for each applicable Customer Application. Each TAM Services offering provides Customer with one or more of the following standardized services and benefits listed and described in the subsections of this Section 4 (each a "TAM Benefit" and collectively, the "TAM Benefits"). The specific TAM Benefits included in a TAM Services offering are as identified in Schedule 1.A.

Customer may elect to use, or not use, the specific services listed in this Section 4 at Customer's sole discretion.

4.1. Support Concierge

"Support Concierge" means a point of contact made available during Standard Working Hours for ongoing communication and alignment related to Support Services. The Support Concierge will provide Support Onboarding at the start of new projects and facilitate standing meetings to review status of open Incidents, Customer's priorities, and overall support progress, and, in Liferay's discretion, may address matters directly or engage appropriate Liferay resources to do so.

4.2. Solution Engineering Team

"Solution Engineering Team" means a team of Solution Engineers experienced in Liferay Software implementations and system architectures working with Support Engineers, who may, as appropriate, incorporate factors such as custom code, integrations, and overall system design into the troubleshooting and diagnostic process. This approach supports more efficient issue analysis by considering product knowledge with implementation and architectural experience.

4.3. Ticket Review and Prioritization

"Ticket Review and Prioritization" means the provision of coordinated review of open Incidents, priority assessment, and alignment facilitation between Customer and Liferay, leading to streamlined communications. Such support is initiated by Liferay personnel and is subject to availability and mutual scheduling agreement. Ticket Review and Prioritization is limited to up to four (4) thirty-minute meetings per calendar month.

4.4. Co-Managed Triage

Ungeachtet des vorstehenden Absatzes führt die Aussetzung oder Beendigung der zugrundeliegenden *Subskriptionen* durch Liferay, zu denen die *TAM-Dienstleistungen* gehören, in Übereinstimmung mit den für diese *Subskriptionen* geltenden Bedingungen, auch zur Aussetzung oder Beendigung des betreffenden *TAM-Dienstleistungs-Accounts*.

4. Leistungsumfang

Die *TAM-Dienstleistungen* bestehen im Allgemeinen aus proaktiver technischer Unterstützung für jede Phase der Implementierungs- und Entwicklungsreise des *Kunden* für jede anwendbare *Kundenanwendung*. Jedes *TAM-Dienstleistungen* Angebot bietet dem *Kunden* einen oder mehrere der folgenden standardisierten Services und Vorteile, die in den Unterabschnitten dieses Abschnitts 4 aufgeführt und beschrieben sind (jeweils ein „*TAM-Vorteil*“ und zusammen die „*TAM-Vorteile*“). Die spezifischen *TAM-Vorteile*, die in den *TAM-Dienstleistungen* enthalten sind, sind in Anlage 1.A aufgeführt.

Der *Kunde* kann nach eigenem Ermessen entscheiden, ob er die in diesem Abschnitt 4 aufgeführten spezifischen Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchte oder nicht.

4.1. Support Concierge

„*Support-Concierge*“ bezeichnet einen Ansprechpartner, der während der *Regelarbeitszeiten* für die laufende Kommunikation und Abstimmung im Zusammenhang mit *Support-Dienstleistungen* zur Verfügung steht. Der *Support-Concierge* bietet zu Beginn neuer Projekte ein *Support-Onboarding* an und organisiert regelmäßige Besprechungen, um den Status offener *Vorfälle*, die Prioritäten des *Kunden* und den allgemeinen Support Fortschritt zu überprüfen. Nach Ermessen von Liferay kann er Angelegenheiten direkt klären oder geeignete Ressourcen von Liferay damit beauftragen.

4.2. Solution Engineering Team

„*Solution Engineering Team*“ bezeichnet ein Team aus Solution Engineers mit Erfahrung in Liferay Software Implementierungen und Systemarchitekturen, die mit Support Engineers zusammenarbeiten und gegebenenfalls Faktoren wie benutzerdefinierten Code, Integrationen und das gesamte Systemdesign in den Fehlerbehebungs- und Diagnoseprozess einbeziehen. Dieser Ansatz unterstützt eine effizientere Problemanalyse, indem Produktwissen mit Implementierungs- und Architekturerfahrung kombiniert wird.

4.3. Ticket Prüfung und Priorisierung

„*Ticketüberprüfung und Priorisierung*“ bezeichnet die Bereitstellung einer koordinierten Überprüfung offener *Vorfälle*, einer Prioritätsbewertung und der Erleichterung der Abstimmung zwischen dem *Kunden* und Liferay, was zu einer optimierten Kommunikation führt. Diese Unterstützung wird von Liferay-Mitarbeitern initiiert und unterliegt der Verfügbarkeit und einer gegenseitigen Terminvereinbarung. Die *Ticketüberprüfung und Priorisierung* ist auf maximal vier (4) dreißigminütige Besprechungen pro Kalendermonat beschränkt.

4.4. Gemeinsam verwaltete Triage

“Co-Managed Triage” means the provision of technical resources for an Incident to assist in reproducing reported behavior, isolating potential causes, and diagnosing issues within the scope of Liferay software. Co-Managed Triage is appropriate when a Support Engineer, in its discretion, escalates a ticket to Liferay’s Solution Engineering Team.

With Co-Managed Triage, Customer and Liferay work together to reproduce and diagnose the Incident. Co-Managed Triage supplements and expedites the standard troubleshooting efforts and may include collaborative analysis with Customer, subject to the information, access, and reproduction steps made available by Customer.

4.5. Support Onboarding

“Support Onboarding” means an initial virtual onboarding meeting to orient Customer’s Designated Contact(s) to Liferay’s support processes and best practices for engaging with Liferay at the applicable support level. For PaaS and SaaS Experience deployments, Support Onboarding includes a high-level overview of the applicable platform, support scope, and the respective responsibilities of Liferay and Customer.

4.6. Implementation, Performance, and Maintenance Guidance

“Implementation, Performance and Maintenance Guidance” means the provision of guidance from Liferay Support Engineers related to system configuration, performance, security, and upgrades to enhance offering implementation and ongoing operation of Liferay Software. The provision of Implementation, Performance and Maintenance Guidance is initiated by Liferay personnel and is subject to availability and mutual scheduling agreement. Guidance under this section is limited to four (4) one-hour meetings per calendar month.

4.7. Third Party Guidance

“Third Party Guidance” means the provision of guidance and advice related to Customer’s combination or integration of Third-Party Software (e.g., web servers, search technologies, or content delivery networks) with Liferay Software (“Third Party Guidance”). Such guidance includes informational and advisory assistance regarding configuration, integration, and usage of applicable Third-Party Software as it relates to Liferay Software. Guidance under this section is limited to four (4) one-hour meetings per calendar month.

4.8. Health Checks

“Health Checks” means the provision of a Liferay-conducted review of Customer’s implementation focused on assessing performance, configuration, system stability, and identifying potential risks or opportunities to improve operational resilience. Health Checks are limited to up to two (2) one-hour meetings per calendar year and are

„Gemeinsam verwaltete Triage“ bezeichnet die Bereitstellung technischer Ressourcen für einen Vorfall, um bei der Reproduktion des gemeldeten Verhaltens, der Isolierung potenzieller Ursachen und der Diagnose von Problemen im Rahmen der Liferay-Software zu helfen. Die *gemeinsam verwaltete Triage* ist angebracht, wenn ein Support-Techniker nach eigenem Ermessen ein Ticket an das *Solution Engineering Team* von Liferay weiterleitet.

Bei der *gemeinsam verwalteten Triage* arbeiten der Kunde und Liferay zusammen, um den Vorfall zu reproduzieren und zu diagnostizieren. Die *gemeinsam verwaltete Triage* ergänzt und beschleunigt die standardmäßigen Fehlerbehebungsmaßnahmen und kann eine gemeinsame Analyse mit dem Kunden umfassen, anhand der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen, Zugangs- und Reproduktionsschritte.

4.5. Support-Onboarding

„Support-Onboarding“ bezeichnet ein erstes virtuelles Onboarding-Meeting, um die vom Kunden bezeichneten Ansprechpartner mit den Support-Prozessen und Best Practices von Liferay für die Zusammenarbeit mit Liferay auf der jeweiligen Support-Ebene vertraut zu machen. Bei PaaS und SaaS Experience Nutzung umfasst das *Support-Onboarding* einen allgemeinen Überblick über die jeweilige Plattform, den Supportumfang und die jeweiligen Verantwortlichkeiten von Liferay und dem Kunden.

4.6. Implementierung-, Leistungs- und Wartungsberatung

„Implementierungs-, Leistungs- und Wartungsberatung“ bezeichnet die Bereitstellung von Beratung durch Liferay-Supportingenieure in Bezug auf Systemkonfiguration, Leistung, Sicherheit und Upgrades zur Verbesserung der Implementierung und des laufenden Betriebs der Liferay-Software. Die Bereitstellung von *Implementierungs-, Leistungs- und Wartungsberatung* wird von Liferay-Mitarbeitern initiiert und unterliegt der Verfügbarkeit und einer gegenseitigen Terminvereinbarung. Die Beratung im Rahmen dieses Abschnitts ist auf vier (4) einstündige Besprechungen pro Kalendermonat beschränkt.

4.7. Beratung zu Drittanbietern

„Beratung zu Drittanbietern“ bezeichnet die Bereitstellung von Anleitungen und Ratschlägen im Zusammenhang mit der Kombination oder Integration von *Drittanbietersoftware* (z. B. Webservern, Suchtechnologien oder Content Delivery Networks) des Kunden mit Liferay-Software („Beratung zu Drittanbietern“). Diese Beratung umfasst Informationen und Ratschläge zur Konfiguration, Integration und Nutzung der entsprechenden *Drittanbietersoftware* in Verbindung mit Liferay-Software. Die Beratung gemäß diesem Abschnitt ist auf vier (4) einstündige Besprechungen pro Kalendermonat beschränkt.

4.8. Gesundheitschecks

„Gesundheitschecks“ bezeichnet die Bereitstellung einer von Liferay durchgeführten Überprüfung des Einsatzes der Liferay Software des Kunden, die sich auf die Bewertung der Leistung, Konfiguration und Systemstabilität sowie die Identifizierung potenzieller Risiken oder Möglichkeiten zur Verbesserung der Betriebsstabilität konzentriert. *Gesundheitschecks* sind auf maximal zwei (2) einstündige

performed solely based on the level of access to system code, configuration, and data that Customer provides to Liferay.

4.9. Go-Live and Upgrade Planning

“Go-Live and Upgrade Planning” means a proactive planning service under which Liferay may, in coordination with Customer, provide guidance to support Customer’s preparation for production launch of the Customer Application or upgrade of Liferay Software, facilitating readiness planning and coordination in advance of scheduled go-live or upgrade events. Go-Live and Upgrade Planning is limited to up to two (2) one-hour meetings per calendar year and must be scheduled by Customer no less than three (3) months prior to the applicable go-live or upgrade date.

5. Supplemental Offerings

Liferay may make available certain standardized supplemental offerings to TAM Services which Customer may order through an Order Form. Such supplemental offerings expand the capacity of the TAM Services ordered by Customer and its associated TAM Benefits, but for clarity, do not expand the scope of TAM Services and are otherwise subject to the limitations and restrictions set forth in this Addendum.

6. Resourcing and Meetings

6.1. Resources

TAM Services will be performed through TAM Personnel. Liferay reserves the right to change, subject to reasonable advance notice to Customer, any third party vendors and/or vendor services used for TAM Services during the Services Term.

6.2. Contact

Customer may communicate with the TAM Personnel through Liferay-provided communication channels, including designated email addresses and Liferay’s ticketing systems as applicable. All TAM Services communications shall occur through such Liferay-designated channels unless otherwise expressly agreed by Liferay in writing.

6.3. Meetings

Unless otherwise agreed by Liferay in writing and in advance, any meetings with TAM Personnel shall be virtual and scheduled during Standard Working Hours.

7. Customer Requirements

As on-going prerequisites to Liferay’s obligations to provide TAM Services, Customer agrees as follows:

Besprechungen pro Kalenderjahr beschränkt und werden ausschließlich auf der Grundlage des Zugriffs auf den Systemcode, die Konfiguration und die Daten durchgeführt, die der *Kunde Liferay* zur Verfügung stellt.

4.9. Go-Live- und Upgrade-Planung

„Go-Live- und Upgrade-Planung“ bezeichnet einen proaktiven Planungsservice, im Rahmen dessen *Liferay* in Abstimmung mit dem *Kunden* Leitlinien zur Unterstützung der Vorbereitungen des *Kunden* für die Produktivfreigabe der *Kundenanwendung* oder das Upgrade der *Liferay-Software* bereitstellen kann, um die Planung der Bereitschaft und Koordination im Vorfeld der geplanten Go-Live- oder Upgrade Ereignisse zu erleichtern. Die *Go-Live- und Upgrade-Planung* ist auf maximal zwei (2) einstündige Besprechungen pro Kalenderjahr beschränkt und muss vom *Kunden* mindestens drei (3) Monate vor dem jeweiligen Go-Live- oder Upgrade-Termin vereinbart werden.

5. Ergänzende Angebote

Liferay kann bestimmte standardisierte Zusatzangebote zu den *TAM-Dienstleistungen* bereitstellen, die der *Kunde* über ein *Bestellschein* bestellen kann. Diese Zusatzangebote erweitern die Kapazität der vom *Kunden* bestellten *TAM-Dienstleistungen* und die damit verbundenen *TAM-Vorteile*, erweitern jedoch zur Klarstellung nicht den Umfang der *TAM-Dienstleistungen* und unterliegen ansonsten den in diesem *Addendum* festgelegten Einschränkungen und Beschränkungen.

6. Ressourcen und Besprechungen

6.1. Ressourcen

Die *TAM-Dienstleistungen* werden durch *TAM Personal* erbracht. *Liferay* behält sich das Recht vor, nach angemessener Vorankündigung gegenüber dem *Kunden* alle Drittanbieter und/oder Drittanbieterdienstleistungen, die während der *Laufzeit* der Dienstleistungen für *TAM-Dienstleistungen* genutzt werden, zu ändern.

6.2. Kontakt

Der *Kunde* kann mit den *TAM-Personal* über die von *Liferay* bereitgestellten Kommunikationskanäle kommunizieren, darunter bestimmte E-Mail-Adressen und gegebenenfalls die Ticketingsysteme von *Liferay*. Die gesamte Kommunikation im Rahmen der *TAM-Dienstleistungen* erfolgt über diese von *Liferay* festgelegten Kanäle, sofern *Liferay* nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart hat.

6.3. Meetings

Sofern nicht zuvor mit *Liferay* schriftlich anders vereinbart, finden alle Besprechungen mit *TAM-Personal* virtuell und während der *Regelarbeitszeiten* statt.

7. Pflichten des Kunden

Als fortlaufende Voraussetzung für die Verpflichtungen von *Liferay* zur Erbringung von *TAM-Dienstleistungen* erklärt sich der *Kunde* wie folgt einverstanden:

1. Customer will provide and update Liferay with Customer's business and technical requirements, objectives and success metrics for the relevant Customer Application(s);
2. Customer will, in a timely manner, respond to Liferay's reasonable requests and questions with accurate and complete information relating to an applicable Customer Application; and
3. Relevant Customer personnel will, with at least commercially reasonable effort, attend and participate in scheduled meetings.

In the event that any of the requirements specified above are not satisfied during the Services Term, the parties acknowledge that Liferay's ability to perform TAM Services may be impeded, limited or delayed and, therefore, Liferay reserves the right to suspend TAM Services until such time as the unsatisfied requirement is satisfied.

8. Fees

Liferay charges Fees for TAM Services based on the total number of Units and certain other parameters set forth in this Addendum. The Unit and any applicable parameters are described in this Addendum and identified in the applicable Order Form. Customer is required to purchase a quantity of TAM Services equal to the total number of Units it uses or consumes.

In addition, if Customer uses any of the TAM Services to support or maintain a Customer Application or Site (or any part thereof) that is not a Customer Application or Site owned or operated by Customer, Customer must purchase additional Units of TAM Services in an amount sufficient to cover the uncovered Customer Applications for which Customer applied, used or consumed TAM Services.

If Customer terminates TAM Services or does not renew TAM Services within thirty (30) days after the termination or expiration of a Services Term, and as a genuine pre-estimate of Liferay's losses and costs associated with reinstatement, Liferay reserves the right to charge Customer fees for reinstatement on a per Unit basis (the "Reinstatement Fee"), if and when Customer wishes to reinstate the terminated or expired TAM Services. The Reinstatement Fee per Unit shall be equal to one hundred twenty percent (120%) of the Fees for the reinstated TAM Services, agreed between Customer and Liferay as of the date of reinstatement, and pro-rated based on the lapsed period between the expiration or termination of the Services Term and the effective date of the reinstatement of TAM Services.

9. Use of TAM Services

9.1. Internal Use and Affiliates

1. Der Kunde wird Liferay die geschäftlichen und technischen Anforderungen, Ziele und Erfolgskennzahlen für die betreffende(n) Kundenanwendung(en) mitteilen und aktualisieren;
2. Der Kunde wird auf die angemessenen Anfragen und Fragen von Liferay rechtzeitig mit genauen und vollständigen Informationen in Bezug auf die jeweilige Kundenanwendung antworten; und
3. Das betreffende Personal des Kunden wird mit zumindest wirtschaftlich vertretbarem Aufwand an den geplanten Sitzungen teilnehmen und diese besuchen.

Für den Fall, dass eine der oben genannten Anforderungen während der Laufzeit nicht erfüllt wird, erkennen die Parteien an, dass die Fähigkeit von Liferay, TAM-Dienstleistungen zu erbringen, behindert, eingeschränkt oder verzögert werden kann, und Liferay behält sich daher das Recht vor, TAM-Dienstleistungen auszusetzen, bis die nicht erfüllte Anforderung erfüllt ist.

8. Gebühren

Liferay erhebt Gebühren für TAM-Dienstleistungen auf der Grundlage der Gesamtzahl der Einheiten und bestimmter anderer Parameter, die in diesem Addendum festgelegt sind. Die Einheiten und alle anwendbaren Parameter werden in diesem Addendum beschrieben und im entsprechenden Bestellschein angegeben. Der Kunde ist verpflichtet, eine Menge an TAM-Dienstleistungen zu erwerben, die der Gesamtzahl der von ihm genutzten oder verbrauchten Einheiten entspricht.

Wenn der Kunde TAM-Dienstleistungen zur Unterstützung oder Wartung einer Kundenanwendung und/oder Webseite (oder eines Teils davon) nutzt, die keine Kundenanwendung oder Webseite ist, die dem Kunden gehört oder von ihm betrieben wird, muss der Kunde außerdem zusätzliche TAM-Dienstleistungen in einer Menge erwerben, die ausreicht, um die nicht abgedeckten Kundenanwendungen abzudecken, für die der Kunde TAM-Dienstleistungen angewendet, genutzt oder verbraucht hat.

Wenn der Kunde die TAM-Dienstleistungen kündigt oder die TAM-Dienstleistungen nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der Kündigung oder dem Ablauf einer Laufzeit erneuert, behält sich Liferay das Recht vor, dem Kunden Gebühren für die Wiederherstellung pro Einheit (die „Wiederherstellungsgebühr“) in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde die gekündigten oder abgelaufenen TAM-Dienstleistungen wiederherstellen möchte. Die Wiederherstellungsgebühr pro Einheit entspricht einhundertzwanzig Prozent (120%) der Gebühren für die wiederhergestellten TAM-Dienstleistungen, die zwischen dem Kunden und Liferay zum Zeitpunkt der Wiederherstellung vereinbart wurden, und wird anteilig auf der Grundlage des verstrichenen Zeitraums zwischen dem Ablauf oder der Beendigung der Laufzeit und dem Datum des Inkrafttretens der Wiederherstellung berechnet.

9. Nutzung der TAM Dienstleistungen

9.1 Interne Nutzung und Verbundunternehmen

The Agreement (including pricing Liferay has agreed to in an Order Form) is premised on Liferay's understanding that Customer will use the TAM Services only for Customer's internal use (which includes use by or on behalf of Customer's Affiliates and Affiliates shall not be considered a third party for the purposes of this Section, provided that Customer remains responsible for the Affiliates' compliance with terms of the Agreement). The foregoing sentence is not intended to limit Customer's internal use of TAM Services to operate a web site and/or to offer Customer's own software as a service, provided such web site or service (i) does not include distribution of TAM Services, in whole or in part and (ii) provides as the primary component of the web site or service a material value-added application other than the TAM Services.

9.2. Unauthorized Use of TAM Services

Any unauthorized use of the TAM Services is a material breach of the Agreement such as, without limitation, (i) providing access to TAM Services to third parties as described in Section 9.1, (ii) using TAM Services to provide support to third parties or giving access to any portion of TAM Services to a third party (for example, using TAM Services to provide managed services, Internet service provider (ISP) services, or third party access to or use of the TAM Services), (iii) using TAM Services in connection with any redistribution of Software, (iv) using TAM Services to support or maintain any non-Liferay Software not explicitly included herein, (v) using TAM Services for the purpose of building a competitive product or service to the Liferay Software or Services, (vi) using TAM Services to develop or enhance any (a) software that is not Software, including but not limited to any open source version of Software (such as "Liferay Portal") or (b) derivative works of any software that is not Software; or (vii) developing Forked Software.

9.3. Exclusions

For clarity and avoidance of doubt, except as expressly described above, TAM Services do not include, cover or apply to:

- (a) third-party products or software except to the extent implemented with Liferay Software as directed in applicable Documentation or otherwise as directed by or under agreement with Liferay;
- (b) any Liferay software other than Software; or
- (c) updating Software or migrating to new versions or deployment models of Software.

9.4. Feedback

Der *Vertrag* (einschließlich der Preise, denen *Liferay* in einem *Bestellschein* zugestimmt hat) basiert auf der Annahme von *Liferay*, dass der *Kunde* die *TAM-Dienstleistungen* nur für den internen Gebrauch des *Kunden* nutzen wird (dies schließt die Nutzung durch oder im Namen der *Verbundunternehmen* des *Kunden* ein, wobei die *Verbundunternehmen* nicht als Dritte im Sinne dieses Abschnitts gelten, vorausgesetzt, dass der *Kunde* für die Einhaltung der Vertragsbedingungen durch die *Verbundunternehmen* verantwortlich bleibt). Der vorstehende Satz soll die interne Nutzung der *TAM-Dienstleistungen* durch den *Kunden* zum Betreiben einer Website und/oder zum Anbieten seiner eigenen Software als Dienstleistung nicht einschränken, sofern eine solche Website oder Dienstleistung (i) keine teilweise oder vollständige Weitergabe (Vertrieb) der *TAM-Dienstleistungen* beinhaltet und (ii) als vorrangige Komponente der Webseite oder der Dienstleistung einen erheblichen, eigenen Mehrwert gegenüber den *TAM-Dienstleistungen* bietet.

9.2 Unerlaubte Nutzung der TAM-Dienstleistungen

Jede unbefugte Nutzung der *TAM-Dienstleistungen* stellt eine wesentliche Verletzung des *Vertrages* dar, wie z.B. (i) die Bereitstellung des Zugangs zu den *TAM-Dienstleistungen* für Dritte, wie in Abschnitt 9.1 beschrieben, (ii) die Nutzung der *TAM-Dienstleistungen* zur Bereitstellung von Support für Dritte oder die Gewährung des Zugriffs auf einen Teil der *TAM-Dienstleistungen* für Dritte (z. B. die Nutzung der *TAM-Dienstleistungen* zur Bereitstellung von Managed Services, Internet-Service-Provider (ISP)-Dienstleistungen oder des Zugriffs Dritter auf die *TAM-Dienstleistungen* oder deren Nutzung), (iii) die Nutzung der *TAM-Dienstleistungen* in Verbindung mit der Weitergabe von *Software*, (iv) die Nutzung der *TAM-Dienstleistungen* zur Unterstützung oder Wartung von Nicht-Liferay-Software, die nicht ausdrücklich in diesem *Vertrag* enthalten ist, (v) die Nutzung der *TAM-Dienstleistungen* mit dem Ziel, ein konkurrierendes Produkt oder einen konkurrierenden Dienst zur *Liferay-Software* oder zu den *Liferay-Dienstleistungen* zu entwickeln, (vi) die Nutzung der *TAM-Dienstleistungen* zur Entwicklung oder Verbesserung von (a) Software, die keine *Software* ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Open-Source-Versionen von *Software* (wie z. B. „Liferay Portal“) oder (b) abgeleiteten Werken von *Software*, die keine *Software* ist; oder (vii) die Entwicklung von *Forked Software*.

9.3 Ausschlüsse

Zur Klarstellung und zur Vermeidung von Zweifeln, außer wie oben ausdrücklich beschrieben, umfassen, decken oder gelten die *TAM-Dienstleistungen* nicht für:

- (a) Produkte oder Software von Drittanbietern, außer in dem Umfang, in dem sie mit der *Liferay-Software* gemäß den Anweisungen in der anwendbaren *Dokumentation* oder anderweitig gemäß den Anweisungen von oder unter Vereinbarung mit *Liferay* implementiert werden;
- (b) jegliche Software von *Liferay*, die keine *Software* ist; oder
- (c) die Aktualisierung der *Software* oder die Migration auf neue Versionen oder Bereitstellungsmodelle der *Software*.

9.4 Feedback

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

10. 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.

Im Zuge der Bereitstellung der *TAM-Dienstleistungen* für den *Kunden* kann der *Kunde* *Liferay Feedback* übermitteln, einschließlich Kommentaren, Informationen, Verbesserungswünschen, Empfehlungen, Korrekturen und Ideen bezüglich der *TAM-Dienstleistungen* oder der *Liferay-Dienstleistungen* im Allgemeinen (zusammenfassend „*Feedback*“). Der *Kunde* bestätigt, dass solche Rückmeldungen keine *Vertraulichen Informationen* des *Kunden* oder Dritter sind, sondern als *Vertrauliche Informationen* von *Liferay* gelten. Der *Kunde* gewährt *Liferay* ein weltweites, unbefristetes und unwiderrufliches Recht, jegliches *Feedback* für jeden Zweck zu nutzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Einbindung dieses *Feedbacks* als *Liferay-eigenes* in seine Produkte und Dienstleistungen, ohne dem *Kunden* gegenüber in irgendeiner Weise Rechenschaft ablegen zu müssen, was ohne Einschränkung keine Zurechnungs- oder Entschädigungsverpflichtungen, usw., einschließt, und *Liferay* ist Eigentümer aller Produkte und Dienstleistungen, die direkt oder indirekt auf dem *Feedback* des *Kunden* basieren.

10. 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

The applicable Services to the TAM and TAM Lite offerings are identified in Table 1.A below.

Der Umfang der Dienstleistungen von TAM und TAM Lite sind unten in der Tabelle 1.A beschrieben.

Table 1 A. - English

Benefits	TAM Lite	TAM
Support Concierge	X	X
Solution Engineering Team	X	X
Ticket Review and Prioritization	X	X
Co-Managed Triage	X	X
Support Onboarding	X	X
Implementation, Performance, and Maintenance Guidance		X
Third Party Guidance		X
Health Checks		X
Go Live and Upgrade Planning		X

Tabelle 1.A – Deutsch

Vorteile	TAM Lite	TAM
Support Concierge	X	X
Solution Engineering Team	X	X
Ticket Prüfung und Priorisierung	X	X
Gemeinsam verwaltete Triage	X	X
Support Onboarding	X	X
Implementierungs-, Leistungs-, und Wartungsberatung		X
Beratung zu Drittanbietern		X
Gesundheitschecks		X
Go Live und Upgrade Planung		X