



Adenda: Servicios TAM

Esta Adenda de Servicios TAM que incluye los documentos aquí referenciados, (conjuntamente, la “**Adenda**”) describe los términos y condiciones aplicables a los Servicios de “Technical Account Management” (“**Servicios TAM**”), que son una Suscripción adicional (add-on) a las Suscripciones activas del Cliente en virtud de un Apéndice aplicable. Esta Adenda está sujeta al Acuerdo de Servicios Empresariales, u otro acuerdo marco, y al Apéndice aplicable al que se adjunta, tal y como se identifica en la Hoja de Pedido aplicable (conjuntamente, el “**Contrato**”). Los términos en mayúsculas utilizados, pero no definidos en esta Adenda, tienen el significado que se les atribuye en el Contrato.

Para mayor claridad y para evitar dudas, a menos que Liferay autorice lo contrario por escrito, el Cliente no podrá adquirir Servicios TAM sin una Suscripción activa subyacente.

1.- Definiciones

“**Contacto Designado**” se refiere al contacto designado por el Cliente para comunicarse con Liferay en relación con la prestación de los Servicios TAM.

“**Personal Dedicado TAM**” significa e incluye un Arquitecto de Soluciones y un Customer Experience Manager, ambos asignados al Cliente a través de los TAM Services.

“**Horario Laboral Estándar**” significa el horario comprendido entre las 9:00 a.m. y las 6:00 p.m., de lunes a viernes, según la zona horaria en la que se encuentre el Personal Dedicado TAM.

2. Unidad

La Unidad para los Servicios TAM es una «Aplicación del Cliente» si se aplica a las Suscripciones Liferay Self-Hosted o Liferay PaaS, o un «Espacio de Trabajo de Proyecto» si se aplica a la Suscripción Liferay SaaS.

Los Servicios TAM son Servicios de Suscripción adicionales (add-on). Liferay no está obligada a proporcionar ningún crédito o reembolso por cualquier interrupción en la prestación de los Servicios TAM si el soporte relacionado expira o finaliza.

3. Duración de los Servicios

A menos que las partes acuerden lo contrario por escrito, los Servicios TAM (i) comenzarán y finalizarán en las fechas especificadas en la Hoja de Pedido aplicable, respectivamente, (ii) no pueden ser resueltos sin causa por ninguna de las partes y (iii) podrán ser renovados por las partes por mutuo acuerdo mediante la firma de la correspondiente Hoja de Pedido. El plazo inicial y cualquier plazo de renovación aplicable para los Servicios TAM se denominan colectivamente “**Duración de los Servicios**».

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, la suspensión o terminación por parte de Liferay de las Suscripciones subyacentes aplicables a las que se anexan los Servicios TAM, según corresponda, de conformidad con los términos y condiciones aplicables que rigen dichas Suscripciones, respectivamente, también suspenderá o terminará los Servicios TAM en la Cuenta.

4. Alcance de los servicios

Los Servicios TAM consisten, en general, en asistencia técnica proactiva para cada etapa del proceso de implementación y desarrollo del Cliente para cada Aplicación del Cliente aplicable. Cada oferta de Servicios TAM proporciona al Cliente uno o más de los siguientes servicios y beneficios estandarizados enumerados y descritos en las subsecciones de esta Sección 4 (cada uno de ellos, un “**Beneficio TAM**” y, en conjunto, los “**Beneficios TAM**”). Los Beneficios TAM específicos incluidos en una oferta de Servicios TAM se identifican en el Anexo 1.A.

El Cliente podrá optar por utilizar, o no utilizar, los servicios específicos enumerados en esta Sección 4 a su entera discreción.

4.1 Coordinador de Soporte

“**Coordinador de Soporte**” se refiere a un punto de contacto disponible durante el Horario Laboral Estándar para la comunicación y coordinación continuas relacionadas con los Servicios de Soporte. El Coordinador de Soporte proporcionará orientación sobre el Soporte (Onboarding de Soporte) al inicio de nuevos proyectos y facilitará reuniones periódicas para revisar el estado de las Incidencias abiertas, las prioridades del Cliente y el progreso general del soporte y, a discreción de Liferay, podrá abordar los asuntos directamente o involucrar a los recursos adecuados de Liferay para hacerlo.

4.2 Equipo de Ingeniería de Soluciones

“**Equipo de Ingeniería de Soluciones**” se refiere a un equipo de Ingenieros de Soluciones con experiencia en implementaciones de Liferay y arquitecturas de sistemas que trabajan con Ingenieros de Soporte y que, según corresponda, pueden incorporar factores como código personalizado, integraciones y diseño general del sistema en el proceso de resolución de problemas y diagnóstico («Equipo de Ingeniería de Soluciones»). Este enfoque permite un análisis más eficiente de los problemas al tener en cuenta el conocimiento del producto junto con la experiencia en implementación y arquitectura.

4.3. Revisión y Priorización de Tickets

«**Revisión y Priorización de Tickets**» se refiere a la revisión coordinada de incidencias abiertas, la evaluación de prioridades y la facilitación de la coordinación entre el Cliente y Liferay, lo que conduce a una comunicación optimizada («Revisión y Priorización de Tickets»). Dicho Soporte es iniciado por el personal de Liferay y está sujeto a disponibilidad y a un acuerdo mutuo de agendas. La Revisión y Priorización de Tickets se limita a un máximo de cuatro (4) reuniones de treinta minutos, por mes natural.

4.4. Gestión Conjunta para el Triaje de Incidencias

«**Gestión Conjunta para el Triaje de Incidencias**» se refiere al suministro de recursos técnicos para un Incidente con el fin de ayudar a reproducir el comportamiento notificado, aislar las posibles causas y diagnosticar los problemas dentro del ámbito del software de Liferay («Gestión Conjunta para el Triaje de Incidencias»). La Gestión Conjunta para el Triaje de Incidencias es adecuada cuando un Ingeniero de Soporte, a su discreción, remite un ticket al Equipo de Ingeniería de Soluciones de Liferay.

Con la Gestión Conjunta para el Triaje de Incidencias, el Cliente y Liferay colaboran y trabajan conjuntamente para reproducir y diagnosticar el Incidente. La Gestión Conjunta para el Triaje de Incidencias complementa y agiliza las tareas estándar de resolución de problemas y puede incluir el análisis colaborativo con el Cliente, sujeto a la información, el acceso y los pasos de reproducción que facilite el Cliente.

4.5. Onboarding de Soporte

«**Onboarding de Soporte**» se refiere a una reunión virtual inicial de “onboarding” para orientar a los Contactos Designados por el Cliente sobre los procesos de Soporte de Liferay y las mejores prácticas para interactuar con Liferay en el nivel de Soporte aplicable («Onboarding de Soporte»). Para los despliegues en PaaS y SaaS, el Onboarding de Soporte incluye una descripción general de alto nivel de la plataforma aplicable, el alcance del Soporte y las responsabilidades respectivas de Liferay y el Cliente.

4.6. Orientación sobre Implementación, Rendimiento y Mantenimiento

«Orientación sobre Implementación, Rendimiento y Mantenimiento» se refiere a la orientación proporcionada por los Ingenieros de Soporte de Liferay en relación con la configuración del sistema, el rendimiento, la seguridad y las actualizaciones para mejorar la implementación de la oferta y el funcionamiento continuo del software Liferay («Orientación sobre Implementación, Rendimiento y Mantenimiento»). La prestación de Orientación sobre Implementación, Rendimiento y Mantenimiento es iniciada por el personal de Liferay y está sujeta a disponibilidad y acuerdo mutuo de agendas. La orientación prevista en esta sección se limita a cuatro (4) reuniones de una hora, por mes natural.

4.7. Asesoramiento sobre Terceros

«**Asesoramiento sobre Terceros**» se refiere a la prestación de orientación y asesoramiento relacionados con la combinación o integración por parte del Cliente de Software de Terceros (por ejemplo, servidores web, tecnologías de búsqueda o redes de distribución de contenidos) con el software de Liferay («Asesoramiento sobre Terceros»). Dicho asesoramiento incluye asistencia informativa y consultiva sobre la configuración, integración y uso del Software de Terceros aplicable en lo que se refiere al Software de Liferay. La orientación prevista en esta sección se limita a cuatro (4) reuniones de una hora, por mes natural.

4.8. Revisión de la Salud del Proyecto

«**Revisión de la Salud del Proyecto**» se refiere a la realización por parte de Liferay de una revisión de la implementación del Cliente centrada en evaluar el rendimiento, la configuración y la estabilidad del sistema, así como en identificar posibles riesgos u oportunidades para mejorar la resiliencia operativa («Revisión de la Salud del Proyecto»). La Revisión de la Salud del Proyecto se limita a un máximo de dos (2) reuniones de una hora por año natural y se realizan únicamente en función del nivel de acceso al código, la configuración y los datos del sistema que el Cliente proporcione a Liferay.

4.9. Planificación de la Puesta en Marcha (Go-Live) y Actualización

«**Planificación de la Puesta en Marcha (Go-Live) y Actualización**» se refiere a un servicio de planificación proactiva en virtud del cual Liferay, en coordinación con el Cliente, puede proporcionar orientación para ayudar al Cliente a prepararse para el lanzamiento de la Aplicación del Cliente o la actualización del Software de Liferay («Planificación de la Puesta en Marcha (Go-Live) y Actualización»), facilitando la planificación y la coordinación previas a los eventos programados de puesta en marcha o actualización. La Planificación de la Puesta en Marcha (Go-Live) y Actualización se limita a un máximo de dos (2) reuniones de una hora por año natural y debe ser programada por el Cliente con al menos tres (3) meses de antelación a la fecha de puesta en marcha o actualización correspondiente.

5. Ofertas complementarias

Liferay podrá poner a disposición del Cliente ciertas ofertas complementarias estandarizadas para los Servicios TAM que el Cliente podrá solicitar a través de la correspondiente Hoja de Pedido. Dichas ofertas complementarias amplían la capacidad de los Servicios TAM solicitados por el Cliente y sus Beneficios TAM asociados, pero, para mayor claridad, no amplían el alcance de los Servicios TAM y, por lo demás, están sujetas a las limitaciones y restricciones establecidas en esta Adenda.

6. Recursos y reuniones

6.1. Recursos

Los Servicios TAM se llevarán a cabo a través de Personal Dedicado TAM. Liferay se reserva el derecho a cambiar, previo aviso razonable al Cliente, cualquier proveedor externo y/o proveedores de servicios utilizados para los Servicios TAM durante la Duración de los Servicios.

6.2. Contacto

El Cliente podrá ponerse en contacto con el Personal Dedicado TAM a través de los canales de comunicación proporcionados por Liferay, incluidas las direcciones de correo electrónico designadas y los sistemas de tickets de Liferay, según corresponda. Todas las comunicaciones relacionadas con los Servicios TAM se realizarán a través de dichos canales designados por Liferay, salvo que Liferay acuerde expresamente lo contrario por escrito.

6.3. Reuniones

A menos que Liferay acuerde lo contrario por escrito y por adelantado, las reuniones con el Personal Dedicado TAM serán virtuales y se programarán durante el Horario Laboral Estándar.

7. Requisitos del Cliente

Como prerequisites continuos a las obligaciones de Liferay de proporcionar Servicios TAM, el Cliente acuerda lo siguiente:

1. El Cliente proporcionará y actualizará a Liferay los requisitos empresariales y técnicos del Cliente, los objetivos y las métricas de éxito para la(s) Aplicación(es) del Cliente pertinente(s);
2. El Cliente responderá, en tiempo y manera oportuna, a las solicitudes y preguntas razonables de Liferay con información precisa y completa relativa a la(s) Aplicación(es) de Cliente; y
3. El/los Contacto/s Designado/s por el Cliente hará/n esfuerzos comercialmente razonables para asistir a las reuniones programadas entre las partes y participará en ellas.

En caso de que alguno de los requisitos especificados anteriormente no se cumpla por parte del Cliente durante la Duración de los Servicios, las partes reconocen que la capacidad de Liferay para prestar los Servicios TAM puede verse obstaculizada, limitada o retrasada y, por lo tanto, Liferay se reserva el derecho a suspender los mismos hasta que se cumpla el (los) requisito(s) no satisfecho(s).

8. Honorarios

Liferay cobra Honorarios por los Servicios TAM basados en el número total de Unidades y otros parámetros establecidos en esta Adenda. La Unidad y los parámetros aplicables se describen en la presente Adenda y se identifican en la Hoja de Pedido correspondiente. El Cliente está obligado a comprar una cantidad de Servicios TAM igual al número total de Unidades que use o consuma.

Además, si el Cliente usa cualquiera de los Servicios TAM para soportar o mantener una Aplicación de Cliente o Sitio (o cualquier parte del mismo) que no sea una Aplicación de Cliente o Sitio propiedad u operado por el Cliente, el Cliente deberá comprar las Cuentas adicionales de Servicios TAM en una cantidad suficiente para cubrir las Aplicaciones de Cliente no cubiertas para las cuales el Cliente solicitó, usó o consumió los Servicios TAM.

Si el Cliente cancelara los Servicios TAM o no renovara los mismos en un plazo de treinta (30) días desde la finalización de cualquier plazo de Duración de los Servicios, y en concepto de estimación preacordada de las pérdidas y costes de Liferay derivadas de la rehabilitación, Liferay se reserva el derecho a cargar al Cliente una comisión de rehabilitación por Unidad (la "**Comisión por Rehabilitación**"), en aquellos casos en que el Cliente deseara posteriormente rehabilitar los Servicios TAM cancelados o cuyo plazo hubiera expirado sin haber sido renovado. La Comisión por Rehabilitación ascenderá, por Unidad, a un ciento veinte por ciento (120%) de los Honorarios correspondientes a los Servicios TAM rehabilitados, que hubieran sido acordados por el Cliente y Liferay a la fecha de dicha rehabilitación, debiendo ser prorrateada sobre la base del tiempo transcurrido entre la finalización o cancelación del plazo de Duración de los Servicios y la fecha en que los correspondientes Servicios TAM fueran rehabilitados.

9. Uso de los servicios TAM

9.1. Uso interno y Afiliadas

El Contrato (incluidos los precios que Liferay haya acordado en una Hoja de Pedido) se basa en el entendimiento de Liferay de que el Cliente utilizará los Servicios TAM únicamente para uso interno del Cliente (lo que incluye el uso por o en nombre de las Afiliadas del Cliente, y las Afiliadas no se considerarán terceros a efectos de esta Sección, siempre que el Cliente siga siendo responsable del cumplimiento de los términos del Contrato por parte de las Afiliadas). La frase anterior no pretende limitar el uso interno de los Servicios TAM por parte del Cliente para operar un sitio web y/u ofrecer el propio software del Cliente como servicio, siempre que dicho sitio web o servicio (i) no incluya la distribución de los Servicios TAM, en su totalidad o en parte y (ii) proporcione como componente principal del sitio web o servicio una aplicación material de valor añadido distinta de los Servicios TAM.

9.2. Uso no autorizado de los Servicios TAM

Cualquier uso no autorizado de los Servicios TAM constituye un incumplimiento material del Contrato, tal como, sin limitación, (i) dar acceso a los Servicios TAM a terceros, tal como se describe en la Sección 9.1, (ii) usar los Servicios TAM para proporcionar soporte a terceros o dar acceso a cualquier parte de los Servicios TAM a un tercero (por ejemplo, usar los Servicios TAM para proporcionar servicios gestionados, servicios de Proveedor de Servicios de Internet (ISP) o acceso o uso de los Servicios TAM por parte de terceros), (iii) usar los Servicios TAM en conexión con cualquier redistribución de Software, (iv) usar los Servicios TAM para dar soporte o mantener cualquier Software que no sea de Liferay y que no esté explícitamente incluido en el presente documento, (v) usar los Servicios TAM con el propósito de construir un producto o servicio competitivo al Software o Servicios de Liferay, (vi) usar los Servicios TAM para desarrollar o mejorar cualquier (a) software que no sea Software, incluyendo pero no limitado a cualquier versión de código abierto del Software (como «Liferay Portal») o (b) trabajos derivados de cualquier software que no sea Software; o (vii) desarrollar Forked Software.

9.3. Exclusiones

En aras de la claridad y para evitar cualquier duda, salvo lo expresamente descrito anteriormente, los Servicios TAM no incluyen, cubren ni se aplican a:

- (a) productos o software de terceros, excepto en la medida en que se implementen con el Software de Liferay según lo indicado en la Documentación aplicable o de otro modo según lo indicado por Liferay o en virtud de un acuerdo con Liferay;
- (b) cualquier software de Liferay distinto del Software; o
- (c) la actualización del Software o la migración a nuevas versiones o modelos de despliegue del Software.

9.4. Comentarios

En el transcurso de la prestación de los Servicios TAM al Cliente, éste podrá enviar comentarios a Liferay, incluidos comentarios, información, solicitudes de mejora, recomendaciones, correcciones e ideas relativas a los Servicios TAM o a los servicios de Liferay en general (colectivamente, «**Comentarios**»). El Cliente confirma que dichos Comentarios no es información confidencial del Cliente ni de terceros, sino que se considerará Información Confidencial de Liferay. El Cliente concede a Liferay una licencia mundial, perpetua e irrevocable para utilizar todos y cada uno de los Comentarios para cualquier fin, incluida, a título meramente enunciativo y no limitativo, la incorporación de dichos Comentarios como propios de Liferay en sus productos y servicios sin obligación alguna de rendir cuentas al Cliente en modo alguno, lo que incluirá, a título meramente enunciativo y no limitativo, obligaciones de atribución o compensación, etc., y Liferay será el propietario de todos los productos y servicios que cree basándose, directa o indirectamente, en los Comentarios del Cliente.

Anexo 1.A Oferta de Servicios TAM

Beneficios	TAM Lite	TAM
Coordinador de Soporte	X	X
Equipo de Ingeniería de Soluciones	X	X
Revisión y Priorización de Tickets	X	X
Gestión Conjunta para el Triage de Incidencias	X	X
Onboarding de Soporte	X	X
Orientación sobre Implementación, Rendimiento y Mantenimiento		X
Asesoramiento sobre Terceros		X
Revisión de la Salud del Proyecto		X
Planificación de la Puesta en Marcha (Go-Live) y Actualización		X