

## ADDENDUM: TAM SERVICES

## ADENDO: SERVIÇOS TAM

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 Subscriptions or Liferay PaaS Subscriptions or a Project Workspace, if applied to Liferay SaaS Subscriptions.

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**”.

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

Este Adendo de Serviços TAM, que inclui os documentos aqui referidos (juntos, o “Adendo”), descreve os termos e condições aplicáveis aos Serviços Liferay Technical Account Management (“**Serviços TAM**”), que são uma Subscrição adicional (add-on) às Subscrições ativas do Cliente sob um Anexo aplicável. Este Adendo é sujeito ao Acordo de Serviços Enterprise, ou outro acordo principal, e ao Anexo aplicável, identificado no Formulário de Pedido aplicável (coletivamente, o “Acordo”). Quaisquer termos em maiúscula utilizados, porém não definidos neste Adendo, adotarão as definições previstas no Acordo.

Para maior clareza e para evitar dúvidas, a menos que de outra forma autorizado por escrito pela Liferay, o Cliente não deve adquirir Serviços TAM sem uma Subscrição subjacente ativa.

### 1. Definições

“**Contato Designado**” significa o contato do Cliente designado para comunicar-se com a Liferay para a prestação dos Serviços de TAM.

“**Pessoal TAM**” significa e inclui o Arquiteto de Soluções e o Customer Experience Manager, disponibilizados ao Cliente como um recurso durante o Prazo dos Serviços TAM.

“**Horário de Trabalho Padrão**” significa o horário entre 9:00 e 18:00, de segunda a sexta-feira, baseado no fuso horário no qual o Pessoal TAM está localizado.

### 2. Unidade

A Unidade para os Serviços TAM é uma Aplicação do Cliente, se aplicado a Subscrições Liferay Self-Hosted ou Subscrições Liferay PaaS ou um Project Workspace, se aplicado a Subscrições Liferay SaaS.

Os serviços TAM são Serviços de Subscrições adicionais (add-on). A Liferay não está obrigada a fornecer quaisquer créditos ou reembolsos por qualquer interrupção na prestação dos Serviços TAM se o suporte relacionado expira ou é rescindido.

### 3. Prazo dos Serviços

A menos que de outra forma acordado por escrito entre as partes, os Serviços TAM (i) começarão e terminarão nas datas especificadas no Formulário de Pedido aplicável, respectivamente, (ii) não podem ser rescindidos por conveniência por quaisquer das partes e (iii) devem ser renovados pelas partes por mútuo acordo, por meio de um Formulário de Pedido. O prazo inicial e os prazos de renovação aplicáveis para os Serviços TAM são coletivamente referidos como “**Prazo dos Serviços**”.

Não obstante o disposto no parágrafo anterior, a suspensão ou rescisão pela Liferay das Subscrições subjacentes aplicáveis aos quais os Serviços TAM são anexados, conforme aplicável, de acordo com os termos e condições aplicáveis que regem tais Subscrições, respectivamente, deverão também suspender ou rescindir a Conta de Serviços TAM aplicável.

### 4. Escopo dos Serviços

## **Addendum: TAM 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 WorkingHours 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 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 ("Solution Engineering Team"). 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 ("Ticket Review and Prioritization"). 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**

"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"). 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

## **Adendo: Serviços TAM**

Os Serviços TAM consistem, em geral, de assistência técnica proativa para cada etapa da jornada de implementação e desenvolvimento do Cliente para cada Aplicação aplicável do Cliente. Cada oferta de Serviços TAM fornece ao Cliente um ou mais dos seguintes serviços e benefícios padronizados, listados e descritos nas subseções desta Seção 4 (cada um individualmente um "Benefício TAM" e, coletivamente, os "Benefícios TAM"). Os Benefícios TAM específicos incluídos em uma oferta de Serviços TAM são aqueles identificados no Apêndice 1.A.

O Cliente poderá optar por utilizar, ou não utilizar, os serviços específicos listados nesta Seção 4, a critério exclusivo do Cliente.

### **4.1. Support Concierge**

"Support Concierge" significa um ponto de contato disponibilizado durante o Horário de Trabalho Padrão para comunicação contínua e alinhamento relacionados aos Serviços de Suporte. O Support Concierge fornecerá a Integração de Suporte - Support Onboarding - no início de novos projetos e facilitará reuniões periódicas para revisar o status de Incidentes abertos, as prioridades do Cliente e o progresso geral do suporte, e, a critério da Liferay, poderá tratar questões diretamente ou acionar os recursos adequados da Liferay para fazê-lo.

### **4.2. Equipe de Engenharia de Soluções**

"Equipe de Engenharia de Soluções" significa uma equipe de Engenheiros de Soluções experientes em implementações e arquiteturas de sistema Liferay que trabalha com Engenheiros de Suporte, os quais podem, conforme apropriado, incorporar fatores como código personalizado, integrações e design geral do sistema no processo de diagnóstico e resolução de problemas. Esta abordagem permite uma análise de problemas mais eficiente ao combinar o conhecimento do produto com a experiência em implementação e arquitetura.

### **4.3. Revisão e Priorização de Chamados**

"Revisão e Priorização de Chamados" significa a prestação de revisão coordenada de Incidentes abertos, avaliação de prioridade e facilitação de alinhamento entre o Cliente e a Liferay, visando a uma comunicação mais ágil. Este suporte é iniciado pelo pessoal da Liferay e está sujeito à disponibilidade e acordo mútuo de agendamento. A Revisão e Priorização de Chamados é limitada a até 4 (quatro) reuniões de trinta minutos por mês.

### **4.4. Triagem Conjunta**

"Triagem Conjunta" significa o fornecimento de recursos técnicos para um Incidente a fim de auxiliar na reprodução do comportamento relatado, isolamento de causas potenciais e diagnóstico de problemas dentro do escopo do software Liferay. A Triagem Conjunta é adequada quando um Engenheiro de Suporte, a seu critério, escala um chamado para a Equipe de Engenharia de Soluções da Liferay.

Na Triagem Conjunta, o Cliente e a Liferay trabalham juntos para reproduzir e diagnosticar o Incidente. Ela complementa e agiliza os esforços padrão de resolução de problemas e pode incluir análises

## **Addendum: TAM Services**

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 (“Support Onboarding”). For PaaS and SaaS 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 (“Implementation, Performance and Maintenance Guidance”). 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 deployment focused on assessing performance, configuration, system stability, and identifying potential risks or opportunities to improve operational resilience (“Health Checks”). Health Checks are limited to up to two (2) one-hour meetings per calendar year and are 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 (“Go-Live and Upgrade Planning”), 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.

## **Adendo: Serviços TAM**

colaborativas com o Cliente, sujeitas às informações, acessos e etapas de reprodução disponibilizados pelo Cliente.

### **4.5. Integração de Suporte (Support Onboarding)**

“Integração de Suporte” significa uma reunião de integração virtual inicial para orientar o(s) Contato(s) Designado(s) do Cliente sobre os processos de suporte da Liferay e as melhores práticas para interagir com a Liferay no nível de suporte aplicável. Para implantações em PaaS e SaaS, a Integração de Suporte inclui uma visão geral de alto nível da plataforma aplicável, do escopo do suporte e das respectivas responsabilidades da Liferay e do Cliente.

### **4.6. Orientações de Implementação, Desempenho e Manutenção**

“Orientações de Implementação, Desempenho e Manutenção” significa o fornecimento de orientações por Engenheiros de Suporte da Liferay relacionadas à configuração do sistema, desempenho, segurança e atualizações para aprimorar a implementação e a operação contínua do Software Liferay. A prestação destas orientações é iniciada pelo pessoal da Liferay e está sujeita à disponibilidade e acordo mútuo de agendamento. As orientações sob esta seção são limitadas a 4 (quatro) reuniões de uma hora por mês.

### **4.7. Orientações sobre Terceiros**

“Orientações sobre Terceiros” significa o fornecimento de orientação e aconselhamento relacionados à combinação ou integração de Softwares de Terceiros (ex: servidores web, tecnologias de busca ou redes de entrega de conteúdo) com o Software Liferay. Tais orientações incluem assistência informativa e consultiva sobre configuração, integração e uso do Software de Terceiros aplicável em sua relação com o Software Liferay. As orientações sob esta seção são limitadas a 4 (quatro) reuniões de uma hora por mês.

### **4.8. Verificações de Saúde (Health Checks)**

“Verificações de Saúde” significa a prestação de uma revisão conduzida pela Liferay da implementação do Cliente, focada na avaliação de desempenho, configuração, estabilidade do sistema e identificação de potenciais riscos ou oportunidades para melhorar a resiliência operacional. As Verificações de Saúde são limitadas a até 2 (duas) reuniões de uma hora por ano e são realizadas exclusivamente com base no nível de acesso ao código do sistema, configuração e dados que o Cliente fornece à Liferay.

### **4.9. Planejamento de Go-Live e Atualização**

“Planejamento de Go-Live e Atualização” significa um serviço de planejamento proativo sob o qual a Liferay pode, em coordenação com o Cliente, fornecer orientação para apoiar a preparação do Cliente para o lançamento em produção da Aplicação do Cliente ou atualização do Software Liferay, facilitando o planejamento de prontidão e a coordenação antes de eventos programados de go-live ou atualização. O Planejamento de Go-Live e Atualização é limitado a até 2 (duas) reuniões de uma hora por ano e deve ser agendado pelo Cliente com no mínimo 3 (três) meses de antecedência à data prevista de go-live ou atualização.

## **Addendum: TAM Services**

### **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:

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

## **Adendo: Serviços TAM**

### **5. Ofertas Suplementares**

A Liferay poderá disponibilizar certas ofertas suplementares padronizadas aos Serviços TAM, as quais o Cliente poderá solicitar por meio de um Formulário de Pedido. Tais ofertas suplementares expandem a capacidade dos Serviços TAM contratados pelo Cliente e seus Benefícios TAM associados, mas, para fins de clareza, não expandem o escopo dos Serviços TAM e estão, de outra forma, sujeitas às limitações e restrições estabelecidas neste Adendo.

### **6. Recursos e Reuniões**

#### **6.1. Recursos**

Os Serviços TAM serão executados através do Pessoal TAM. A Liferay reserva-se o direito de alterar, sujeito a aviso prévio razoável ao Cliente, quaisquer fornecedores terceirizados e/ou serviços de fornecedores usados para os Serviços TAM durante o Prazo dos Serviços.

#### **6.2. Contato**

O Cliente poderá entrar em contato com o Pessoal TAM por meio dos canais de comunicação fornecidos pela Liferay, incluindo endereços de e-mail designados e os sistemas de chamados da Liferay, conforme aplicável. Todas as comunicações dos Serviços TAM deverão ocorrer através de tais canais designados pela Liferay, a menos que acordado expressamente de outra forma pela Liferay, por escrito.

#### **6.3. Reuniões**

A menos que de outra forma previamente acordado pela Liferay por escrito, quaisquer reuniões com o Pessoal TAM serão virtuais e agendadas durante o Horário de Trabalho Padrão.

### **7. Requisitos do Cliente**

Como pré-requisitos contínuos para as obrigações da Liferay de fornecer Serviços TAM, o Cliente concorda com o seguinte:

1. O Cliente fornecerá e atualizará a Liferay com seus requisitos comerciais e técnicos, objetivos e métricas de sucesso para a(s) Aplicação(ões) relevante(s) do Cliente;
2. O Cliente responderá, em tempo hábil, às solicitações e perguntas razoáveis da Liferay com informações precisas e completas relacionadas a uma Aplicação do Cliente aplicável; e
3. O pessoal relevante do Cliente envidará esforços comercialmente razoáveis para comparecer e participar nas reuniões agendadas.

Caso algum dos requisitos especificados acima não seja satisfeito durante o Prazo dos Serviços, as partes reconhecem que a capacidade da Liferay de executar os Serviços TAM pode ser impedida, limitada ou atrasada e, portanto, a Liferay reserva-se o direito de suspender os Serviços TAM até o momento em que o requisito não satisfeito seja satisfeito.

### **8. Remuneração**

A Liferay cobra uma Remuneração pelos Serviços TAM com base no número total de Unidades e certos outros parâmetros estabelecidos

## **Addendum: TAM Services**

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 an 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**

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

## **Adendo: Serviços TAM**

neste Adendo. As Unidades e outros parâmetros aplicáveis estão descritos neste Adendo e identificados no Formulário de Pedido aplicável. O Cliente deverá adquirir uma quantidade de Serviços TAM igual ao número total de Unidades que utiliza ou consome.

Ademais, caso o Cliente utilize quaisquer dos Serviços TAM para suportar ou manter uma Aplicação do Cliente ou Site (ou qualquer parte a ele relacionada) que não seja uma Aplicação do Cliente ou um Site de propriedade ou operado pelo Cliente, deverá o Cliente adquirir Unidades adicionais de Serviços TAM em uma quantidade suficiente para cobrir as Aplicações descobertas do Cliente para os quais o Cliente solicitou, usou ou consumiu os Serviços TAM.

Se o Cliente encerrar os Serviços TAM ou não renová-los dentro de 30 (trinta) dias após o término ou a expiração de um Prazo de Serviços, e como uma pré-estimativa genuína das perdas e custos da Liferay associados ao restabelecimento, a Liferay se reserva ao direito de cobrar Remuneração de restabelecimento do Cliente por Unidade (a "Remuneração de Restabelecimento"), se e quando o Cliente desejar restabelecer os Serviços TAM rescindidos ou expirados. A Remuneração de Restabelecimento por Unidade será igual a 120% (cento e vinte por cento) das Remunerações pelos Serviços TAM restabelecidos, acordadas entre o Cliente e a Liferay na data do restabelecimento e proporcionalmente com base no período decorrido entre a expiração ou rescisão do Prazo dos Serviços e a data efetiva em que os Serviços TAM forem restabelecidos.

### **9. Uso dos Serviços TAM**

#### **9.1. Uso Interno e Afiliadas**

O Acordo (incluindo valores que a Liferay tenha acordado em um Formulário de Pedido) tem como premissa o entendimento da Liferay de que o Cliente utilizará os Serviços TAM apenas para uso interno do Cliente (o que inclui o uso por ou em nome das Afiliadas do Cliente e Afiliadas não deverão ser consideradas um terceiro para os fins desta Cláusula, considerando que o Cliente permanecerá responsável pelo cumprimento dos termos do Acordo pelas Afiliadas). A sentença anterior não pretende limitar o uso interno dos Serviços TAM pelo Cliente para operar um web site e/ou para oferecer o próprio software do Cliente como um serviço, desde que tal web site ou serviço (i) não inclua a distribuição de Serviços TAM, em sua totalidade ou em parte e (ii) forneça como componente principal do web site ou serviço uma aplicação com material de valor agregado que não seja os Serviços TAM.

#### **9.2. Uso Não Autorizado dos Serviços TAM**

Qualquer uso não autorizado dos Serviços TAM é uma violação material do Acordo, tal como, sem limitação, (i) fornecer acesso aos Serviços TAM a terceiros conforme descrito na Cláusula 9.1, (ii) usar os Serviços TAM para fornecer suporte a terceiros ou dar acesso a qualquer parte dos Serviços TAM a terceiros (por exemplo, usar os Serviços TAM para fornecer serviços gerenciados, serviços de provedor de serviços de Internet (ISP) ou acesso ou uso de terceiros aos Serviços TAM), (iii) usar os Serviços TAM em conexão com qualquer redistribuição de Software, (iv) usar os Serviços TAM para suportar ou manter qualquer Software que não seja da Liferay não explicitamente

## **Addendum: TAM Services**

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**

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.

## **Adendo: Serviços TAM**

incluído neste Adendo, (v) usar os Serviços TAM com a finalidade de construir um produto ou serviço que concorra com o Software ou Serviços Liferay, (vi) usar os Serviços TAM para desenvolver ou aprimorar qualquer (a) software que não seja Software, incluindo, mas não limitado a, qualquer versão de código aberto do Software (como “Portal Liferay”) ou (b) trabalhos derivados de qualquer software que não seja Software; ou (vii) desenvolver Forked Software.

### **9.3. Exclusões**

Para maior clareza e para evitar dúvidas, exceto conforme expressamente descrito acima, os Serviços TAM não incluem, cobrem ou se aplicam a:

- (a) produtos ou software de terceiros, exceto na medida em que sejam implementados com o Software Liferay, conforme indicado na Documentação aplicável ou de outra forma conforme indicado pela Liferay ou em virtude de um acordo com a Liferay;
- (b) qualquer software Liferay que não seja Software; ou
- (c) atualização de Software ou migração para novas versões ou modelos de implantação de Software.

### **9.4. Feedback**

No curso da prestação dos Serviços TAM ao Cliente, o Cliente pode enviar feedback, incluindo comentários, informações, solicitações de melhoria, recomendações, correções e ideias referentes aos Serviços TAM ou Serviços Liferay em geral (coletivamente, “Feedback”). O Cliente confirma que esse Feedback não é uma informação confidencial do Cliente ou de terceiros, mas será considerado Informação Confidencial da Liferay. O Cliente concede à Liferay uma licença mundial, perpétua e irrevogável para utilizar todo e qualquer Feedback para qualquer finalidade, incluindo mas não limitado a, incorporar tal Feedback em seus produtos e serviços como se seus fossem, sem qualquer obrigação de prestar contas ao Cliente de qualquer forma, o que inclui sem limitação, sem obrigações de atribuição ou compensação, etc., e a Liferay será proprietária de quaisquer produtos e serviços criados com base, direta ou indiretamente, no Feedback do Cliente.

**SCHEDULE 1.A: TAM SERVICES OFFERINGS**
**APÊNDICE 1.A : OFERTAS DE SERVIÇOS TAM**

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

**TABLE 1.A**

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

Os Serviços aplicáveis às ofertas TAM e TAM Lite estão identificados na Tabela 1.A abaixo.

**TABELA 1.A**

Benefícios	TAM Lite	TAM
Support Concierge	X	X
Equipe de Engenharia de Soluções	X	X
Revisão e Priorização de Chamados	X	X
Triagem Conjunta	X	X
Integração de Suporte (Support Onboarding)	X	X
Orientações de Implementação, Desempenho e Manutenção		X
Orientações sobre Terceiros		X
Verificações de Saúde (Health Checks)		X
Planejamento de Go Live e Atualização		X