

## APPENDIX: SAAS EXPERIENCE

This Appendix, which includes the documents incorporated by reference in this Appendix(together, the “**Appendix**”), describes certain fee-bearing software-as-a-service (SaaS) subscription offerings, the SaaS Experience product offering (“**SaaS Experience**”), and related commercialized services listed in **Schedule A** (each, a “**Cloud Services**”). Any capitalized terms used but not defined in this Appendix have the meaning defined in the agreement to which this Appendix is attached (physically or by reference), such as the Liferay Enterprise Services Agreement (the “**Base Agreement**” and collectively, with this Appendix referred to as the “**Agreement**”).

### 1. Definitions

“Acceptable Use Policy” has the meaning set forth in Section 6.4, below.

“Account” means an individual account a Customer User must create and use to access Liferay Cloud Services.

“Customer Content” means any content or data (including Personal Data) whether developed in connection with the Services or otherwise, software code, documentation, materials, information, text files, images and/or trademarks associated with Customer’s use of the Cloud Services, hosted in the Cloud Infrastructure, and not provided by Liferay.

“Customer Application” means a program with a distinct code base that customizes or extends the functionality of the Software and connects to a database with a distinct database schema.

“Customer Data” means data, including but not limited to data and information in electronic form, submitted by or for Customer to the Services.

“Customer’s Personal Data” shall mean Personal Data provided by or on behalf of the Customer to Liferay through use of the Cloud Services and processed by Liferay on behalf of the Customer.

“Customer Portal” means a web portal maintained by Liferay or a Liferay Affiliate that provides access to various resources for Cloud Services customers.

“Data Protection Laws” means the applicable data protection or privacy laws to the extent such laws apply to the processing of data within the scope of the Cloud Services.

“Designated Contact” means Customer’s contact designated to communicate with Liferay for the provision of Support and/or any other Subscription Services.

“Documentation” means the documentation generally made available by Liferay in conjunction with Cloud Services at [learn.liferay.com](https://learn.liferay.com) and in the Customer Portal.

“Environment” means a logical deployment context provisioned on Liferay Cloud Infrastructure for implementation of Liferay Software. Each environment runs in its own Kubernetes namespace with its own activation key. As used in herein, “namespace” means a logical partition within a Kubernetes cluster used to organize, isolate, and manage groups of related resources (including workloads, services, and configuration) within the same cluster.

## ANEXO: SAAS EXPERIENCE

Este Anexo, que inclui os documentos incorporados por referência neste Anexo (juntos, o “**Anexo**”), descreve certas ofertas de subscrição de software como serviço (SaaS) sujeitas a remuneração, a oferta do produto SaaS Experience (“**SaaS Experience**”) e serviços comercializados relacionados listados no **Apêndice A** (cada um, um “**Serviço na Nuvem**”). Quaisquer termos em maiúsculo usados, mas não definidos neste Anexo, têm o significado definido no acordo ao qual este Anexo está anexado (de forma física ou por referência), como o Acordo de Serviços Enterprise da Liferay (o “**Acordo Base**” e em conjunto com este Anexo, referido como “**Acordo**”).

### 1. Definições

“Política de Uso Aceitável” possui o significado previsto na Cláusula 6.4, abaixo.

“Conta” significa uma conta individual que um Usuário do Cliente deve criar e usar para acessar os Serviços na Nuvem da Liferay.

“Conteúdo do Cliente” significa qualquer conteúdo ou dados (incluindo Dados Pessoais) desenvolvidos em conexão com os Serviços ou de outra forma, código de software, documentação, materiais, informações, arquivos de texto, imagens e/ou marcas registradas associadas ao uso dos Serviços na Nuvem pelo Cliente, hospedado na Infraestrutura na Nuvem, e não fornecido pela Liferay.

“Aplicação do Cliente” significa um programa com um código base distinto que customize ou estenda a funcionalidade do Software e se conecte à base de dados através de um mecanismo distinto de banco de dados.

“Dados do Cliente” significa os dados, mas não se limita aos dados e informações em formato eletrônico, submetido pelo ou para o Cliente aos Serviços.

“Dados Pessoais do Cliente” deve significar os Dados Pessoais fornecidos por ou em nome do Cliente para a Liferay através do uso dos Serviços na Nuvem e processados pela Liferay em nome do Cliente.

“Portal do Cliente” significa o portal web mantido pela Liferay ou por Afiliadas da Liferay que proporciona vários recursos disponíveis aos clientes de Serviços na Nuvem.

“Leis de Proteção de Dados” significa leis de proteção de dados ou de privacidade aplicáveis, na medida em que tais leis se apliquem ao processamento de dados dentro do escopo dos Serviços na Nuvem.

“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.

“Documentação” significa a documentação geralmente disponibilizada pela Liferay em conjunto com os Serviços na Nuvem em [learn.liferay.com](https://learn.liferay.com) e no Portal do Cliente.

“Ambiente” significa um contexto de implantação lógica provisionado na Infraestrutura em Nuvem da Liferay para a implementação do Software Liferay. Cada ambiente opera em seu próprio namespace de Kubernetes com sua própria chave de ativação. Conforme utilizado neste documento, “namespace” significa uma partição lógica dentro de um cluster de Kubernetes utilizada para organizar, isolar e gerenciar grupos de recursos relacionados (incluindo cargas de trabalho, serviços e configuração) dentro do mesmo cluster.

## Appendix: SaaS Experience

**"Environment Type"** means one of the use cases for Environments – either Production, Non-Production, User Acceptance Testing (UAT) or Disaster Recovery (DR) – each as further described at <https://support.liferay.com/w/cloud-native-quotas-and-limitations>.

**"Fair Usage Policy"** has the meaning set forth in Section 6.4, below.

**"Liferay Content"** means software code that Liferay provides for use in connection with the Cloud Services such as software development kits or templates, containers, operators, and access documentation. For the avoidance of doubt, Liferay Content does not include any Third-Party Offerings.

**"Liferay Marketplace"** means a Liferay provided web-based catalog or marketplace of applications that interoperate with the Cloud Services including, for example at [www.liferay.com/marketplace](http://www.liferay.com/marketplace).

**"Liferay Subscription Apps"** means the applications in the Liferay Marketplace made available to subscribers in the "Liferay Subscription App" category.

**"Machine Type"** means the configuration of allocated resources for an Environment, either "Standard" or "High Performance".

**"Personal Data"** shall have the meaning assigned to it by Data Protection Laws.

**"Pod"** means a Kubernetes pod in which one or more containers execute Liferay Software.

**"Services"** as defined in the Base Agreement shall, for the purposes of this Appendix, mean Cloud Services.

**"Software"** or **"Liferay Software"** means the software and corresponding Documentation that Liferay makes available as a service through the applicable Cloud Service as specified on the Order Form to which this Appendix is attached or referenced. "Software" does not mean and shall not include third-party software applications that are made available through the Liferay Marketplace located at [www.liferay.com/marketplace](http://www.liferay.com/marketplace) ("Third-Party Marketplace Apps"), any software program, computer code, programming libraries, application programming interfaces, or other materials, the intellectual property rights of which are not owned by Liferay or its Affiliates (identified at [www.liferay.com/third-party-software](http://www.liferay.com/third-party-software)), Third-Party Offerings, or generally available open source projects such as any Liferay branded community edition of the Software and/or other community projects.

**"Subscription Term"** has the meaning defined in Section 5, below.

**"Technical and Organizational Measures"** means commercially reasonable physical, administrative, physical and technical measures taken by Liferay in order to assure integrity, security and confidentiality of Personal Data as set forth at <http://www.liferay.com/legal/cloud-services-data>.

**"Terms of Service"** has the meaning set forth in Section 6.4 below.

**"Third-Party Offering"** means a software application or service, provided by Customer or a third party provider, and used by Customer that integrates or interoperates with the Cloud Services.

**"Unit"** means the unit of sale for the ordering and use of Cloud Services as further defined in Schedule A.

## Anexo: SaaS Experience

**"Tipo de Ambiente"** significa um dos casos de uso para Ambientes – seja Produção, Não-Produção, User Acceptance Testing (UAT) ou Disaster Recovery (DR) – cada um conforme descrito detalhadamente em <https://support.liferay.com/w/cloud-native-quotas-and-limitations>.

**"Política de Uso Justo"** possui o significado previsto na Cláusula 6.4, abaixo.

**"Conteúdo Liferay"** significa o código de software que a Liferay fornece para uso em conexão com os Serviços na Nuvem, tais como os kits de desenvolvimento de software ou modelos, containers, operadores, e documentação de acesso. Para evitar dúvidas, o Conteúdo Liferay não inclui qualquer Oferta de Terceiros.

**"Liferay Marketplace"** significa um catálogo baseado na web ou uma loja de aplicativos fornecidos pela Liferay que interopera com os Serviços na Nuvem, incluindo, por exemplo, em [www.liferay.com/marketplace](http://www.liferay.com/marketplace).

**"Aplicativos de Subscrição Liferay"** significam os aplicativos presentes no Liferay Marketplace disponibilizados aos assinantes na categoria "Aplicativos de Subscrição Liferay".

**"Tipo de Máquina"** significa a configuração de recursos alocados para um Ambiente, seja "Standard" ou "High Performance".

**"Dados Pessoais"** deve ter o significado indicado nas Leis de Proteção de Dados.

**"Pod"** significa um pod de Kubernetes ao qual um ou mais contêineres executam o Software Liferay.

**"Serviços"** conforme definido no Acordo Base, deverão, para os fins deste Anexo, significar os Serviços na Nuvem.

**"Software"** ou **"Software Liferay"** significa o software e a Documentação correspondente que a Liferay disponibiliza para download como parte do Serviço na Nuvem aplicável conforme especificado no Formulário de Pedido ao qual este Anexo é anexado ou referenciado. "Software" não significa e não deve incluir aplicativos de software de terceiros disponibilizadas através do Liferay Marketplace, localizado no endereço [www.liferay.com/marketplace](http://www.liferay.com/marketplace) ("Aplicativos de Terceiros no Marketplace"), qualquer programa de software, código de computador, bibliotecas de programação, interfaces de programação de aplicativos ou outros materiais, cujos direitos de propriedade intelectual não sejam de propriedade da Liferay ou de suas Afiliadas (identificados em [www.liferay.com/third-party-software](http://www.liferay.com/third-party-software)), Ofertas de Terceiros ou projetos de código aberto disponíveis ao público em geral, tais como qualquer edição comunitária do Software sob a marca Liferay e/ou outros projetos comunitários.

**"Prazo da Subscrição"** tem o significado definido na Cláusula 5, abaixo.

**"Medidas Técnicas e Organizacionais"** significa medidas físicas, administrativas e técnicas comercialmente razoáveis tomadas pela Liferay para assegurar a integridade, segurança e confidencialidade dos Dados Pessoais, conforme estabelecido em [www.liferay.com/legal/cloud-services-data](http://www.liferay.com/legal/cloud-services-data).

**"Termos de Serviços"** tem o significado estabelecido na Cláusula 6.4 abaixo.

**"Oferta de Terceiros"** significa um aplicativo de software ou serviço, fornecido pelo Cliente ou um terceirizado, e usado pelo Cliente que integra ou interopera os Serviços na Nuvem.

**"Unidade"** significa a unidade de venda para o pedido e uso dos Serviços na Nuvem conforme descrito no Apêndice A.

## Appendix: SaaS Experience

**“Users”** means any person, including Customer’s and/or its Affiliates employees, contractors, advisors, or employees or contractors of a third party, including any IT service providers, used by the Customer, registered to access and use the Cloud Services on behalf of the Customer.

### 2. Software Subscriptions

Each Cloud Service offering is associated with and limited to certain Liferay Software as further described in **Schedule A** and as indicated on the applicable Order Form.

### 3. Support

As indicated and further described in **Schedule B**, certain Cloud Services entitle Customer to Support. As used herein, “**Support**” means technical product support provided by Liferay to Customer for submitted Incidents as further described in the applicable Support Tiers Addendum.

### 4. Units and Fees

#### 4.1. SaaS Experience

To enable Cloud Services for a Customer Application, Customer must have an active Unit of SaaS Experience for the Customer Application. Liferay charges a Fee for SaaS Experience based on the total number and types of Environments allocated to the applicable Customer Application.

#### 4.2. Environments

Each Environment is assigned an Environment Type and a Machine Type. Each Machine Type is associated with an allocation of resources and certain limitations as identified at <https://support.liferay.com/w/cloud-native-quotas-and-limitations>. Customer may provision for the applicable Production Environment up to as many Pods as indicated on an applicable Order Form. The UAT and DR Environments, if purchased and applicable to Customer’s SaaS Experience, will be (1) the same Machine Type as the Production Environment and (2) with respect to number of available Pods, limited to the applicable number of Production Environment Pods, respectively. For clarity and avoidance of doubt, where applicable, the Non-Production Environment may be a different Machine Type than that of the Production Environment. The specific quantity of and other applicable parameters for Environments are described in this Appendix and as identified in the applicable Order Form.

#### 4.3. Fees for Metrics

Each Unit of Cloud Services, and the associated Environments, is allocated with certain amounts of consumption-based resources as described at <https://support.liferay.com/w/cloud-native-quotas-and-limitations> (each, a “Metric”). Customer may supplement the Metrics by purchasing additional resources on a pre-commitment and pre-paid basis by executing an Order Form. In the event of such order, any amounts specified in the Order Form shall be deemed added to the respective base amounts of the Metric allocated to Customer’s SaaS Experience Environments and any amounts purchased under an applicable prior Order Forms for the remainder the applicable Subscription Term.

Additionally, Liferay may invoice, and Customer shall pay in accordance with the Agreement, the fees associated with any overages to the Metrics. Unless otherwise agreed to by the parties in writing, such overages will be calculated on a monthly basis and invoiced by Liferay on a quarterly basis.

#### 4.4. Auto-Scaling

## Anexo: SaaS Experience

**“Usuários”** significa qualquer pessoa, incluindo funcionários do Cliente e/ou de suas Afiliadas, prestadores de serviços, consultores, funcionários ou prestadores de serviços de terceiros, incluindo quaisquer provedores de serviços de TI, usados pelo Cliente, registrados para acessar e usar os Serviços na Nuvem em nome do Cliente.

### 2. Subscrições do Software

Cada oferta de Serviço na Nuvem está associada e limitada a determinados Softwares da Liferay, conforme descrito detalhadamente no **Apêndice A** e indicado no Formulário de Pedido aplicável.

### 3. Suporte

Conforme indicado e descrito detalhadamente no **Apêndice B**, certos Serviços na Nuvem garantem ao Cliente o direito a Suporte. “**Suporte**” significa suporte técnico ao produto fornecido pela Liferay ao Cliente para Incidentes enviados conforme descrito no Adendo de Níveis de Suporte aplicável.

### 4. Unidades e Remunerações

#### 4.1. SaaS Experience

Para habilitar Serviços na Nuvem para uma Aplicação do Cliente, o Cliente deve possuir uma Unidade de SaaS Experience ativa para a referida Aplicação do Cliente. A Liferay cobra uma Remuneração pelo SaaS Experience com base no número total e nos tipos de Ambientes alocados para a Aplicação do Cliente aplicável.

#### 4.2. Ambientes

A cada Ambiente é atribuído um Tipo de Ambiente e um Tipo de Máquina. O Tipo de Máquina está associado a uma alocação de recursos e a certas limitações, conforme identificado em <https://support.liferay.com/w/cloud-native-quotas-and-limitations>. O Cliente poderá provisionar para o Ambiente de Produção aplicável até a quantidade de Pods indicada no Formulário de Pedido aplicável. Os Ambientes de UAT e DR, se adquiridos e aplicáveis ao SaaS Experience do Cliente, serão (1) do mesmo Tipo de Máquina que o Ambiente de Produção e (2) no que diz respeito ao número de Pods disponíveis, limitados ao número aplicável de Pods de Produção, respectivamente. Para fins de clareza e para evitar dúvidas, quando aplicável, o Ambiente de Não-Produção poderá ser de um Tipo de Máquina diferente daquele do Ambiente de Produção. A quantidade específica e outros parâmetros aplicáveis para os Ambientes são descritos neste Adendo e identificados no Formulário de Pedido aplicável.

#### 4.3. Remunerações e Métricas

Cada Unidade dos Serviços na Nuvem, e os Ambientes associados, possui a alocação de determinadas quantidades de recursos baseados em consumo, conforme descrito em <https://support.liferay.com/w/cloud-native-quotas-and-limitations> (cada uma, uma “Métrica”). O Cliente poderá suplementar as Métricas adquirindo recursos adicionais mediante compromisso prévio e pagamento antecipado, por meio da assinatura de um Formulário de Pedido. No caso de tal pedido, quaisquer quantidades especificadas no Formulário de Pedido serão consideradas adicionadas às respectivas quantidades base da Métrica alocada aos Ambientes de SaaS Experience do Cliente e a quaisquer quantidades adquiridas sob Formulários de Pedido anteriores aplicáveis para o restante do Prazo de Subscrição vigente.

Adicionalmente, a Liferay poderá faturar, e o Cliente deverá pagar de acordo com o Acordo, as remunerações associadas a quaisquer excedentes das Métricas. A menos que acordado de outra forma pelas partes por escrito, tais excedentes serão calculados mensalmente e faturados pela Liferay trimestralmente.

#### 4.4. Auto-Scaling

## Appendix: SaaS Experience

SaaS Experience include a feature that allow Customer to deploy and use additional Production Environment Pods in excess of the number of Pods for which Customer maintains active Cloud Services (“Base Subscriptions”) on an on-demand basis (“**Auto-Scaling**”). Customer may enable Auto-Scaling subject to the terms and conditions of the Agreement by activating the capability through the Cloud Services.

Pricing for each such Pod utilized through Auto-Scaling is based on the number of clock hours during which Customer utilizes each such Pod. For pricing purposes, total usage during a calendar quarter will be rounded up to the nearest full clock hour.

Liferay will issue an invoice to Customer for Fees applicable to use of Auto-Scaling after each quarter in which Customer deploys, uses or executes Auto-Scaling Pods and Customer will pay such invoice(s) in accordance with the Agreement. Unless otherwise specified in the applicable Order Form or another written agreement, the price per Unit is set forth on the pricing page accessible through Customer Portal and may be updated by Liferay from time to time.

Liferay will record Auto-Scaling usage, starting from the start time and ending at the end time, for each connected Pod (“Pod Uptime”). Liferay may invoice Customer for the total Pod Uptime of all Pods utilized through Auto-Scaling not covered by a Base Liferay SaaS Subscription, rounded up to the nearest whole hour.

### 5. Subscription Term

Unless otherwise agreed by the parties in writing, Cloud Services (i) will begin on the date Liferay accepts Customer’s order for the applicable Cloud Services (please note that the foregoing does not limit Customer’s obligation to pay for Cloud Services that Customer previously used but for which Customer has not paid), (ii) cannot be terminated for convenience by either party and (iii) may be renewed by the parties upon mutual agreement. The initial term of Cloud Services and any renewal term(s) are collectively referred to as the “**Subscription Term**”.

### 6. Use of Subscription Services

#### 6.1. Account

Customer is required to create an Account for each User to access and use Cloud Services by providing a valid email address and creating a secure password. Customer remains fully responsible for confidentiality of credentials used by Users to access their respective Accounts and any activity through those Accounts, either by Users or third parties, resulting in any unauthorized access to the Cloud Services. Customers may not (and may not allow third parties to) access the Cloud Services, or provide any third party access to the Cloud Services, in a manner that is intended to avoid Fees or to circumvent maximum capacity thresholds for the Cloud Services or otherwise increase the scope Cloud Services provided to Customer.

#### 6.2. 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 Cloud 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 and any Order Form). The foregoing sentence is not intended to limit Customer’s internal use of the Cloud 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 access to

## Anexo: SaaS Experience

O SaaS Experience inclui um recurso que permite ao Cliente implantar e utilizar Pods adicionais do Ambiente de Produção que excedam o número de Pods para os quais o Cliente mantém Serviços na Nuvem ativos (“Subscrições Base”) sob demanda (“**Auto-Scaling**”). O Cliente poderá habilitar o Auto-Scaling, sujeito aos termos e condições do Acordo, ativando a funcionalidade por meio dos Serviços na Nuvem.

O preço para cada Pod utilizado por meio do Auto-Scaling baseia-se no número de horas durante as quais o Cliente utiliza cada um desses Pods. Para fins de especificação, o uso total durante um trimestre será arredondado para a hora cheia mais próxima.

A Liferay emitirá uma fatura ao Cliente referente à Remuneração aplicável ao uso do Auto-Scaling após cada trimestre em que o Cliente implantar, utilizar ou executar Pods de Auto-Scaling, e o Cliente pagará tal(is) fatura(s) de acordo com o Acordo. Salvo especificação em contrário no Formulário de Pedido aplicável ou em outro acordo por escrito, o preço por Unidade é estabelecido na página de preços acessível através do Portal do Cliente e pode ser atualizado pela Liferay periodicamente.

A Liferay registrará o uso do Auto-Scaling, iniciando no horário de início e terminando no horário de término, para cada Pod conectado (“Uptime do Pod”). A Liferay poderá faturar o Cliente pelo Uptime do Pod total de todos os Pods utilizados via Auto-Scaling que não estejam cobertos por uma Subscrição Base da Liferay SaaS, arredondado para a hora inteira mais próxima.

### 5. Prazo de Subscrição

Salvo acordo em contrário das partes por escrito, os Serviços na Nuvem (i) começam na data em que a Liferay aceitar o pedido do Cliente para os Serviços na Nuvem aplicáveis (por favor observe que o precedente não limita a obrigação do Cliente de pagar pelos Serviços na Nuvem que o Cliente utilizou anteriormente, mas pelos quais o Cliente não pagou); (ii) não podem ser rescindidos por conveniência por qualquer uma das partes; e (iii) poderão ser renovados pelas partes por acordo mútuo. O prazo inicial dos Serviços na Nuvem e qualquer prazo de renovação são coletivamente chamados de “**Prazo de Subscrição**”.

### 6. Uso dos Serviços de Subscrição

#### 6.1. Conta

O Cliente é obrigado a criar uma Conta para cada Usuário do Cliente para acessar e usar os Serviços na Nuvem, fornecendo um endereço de e-mail válido e criando uma senha segura. O Cliente continua totalmente responsável pela confidencialidade das credenciais utilizadas pelos Usuários do Cliente para acessar as suas Contas respectivas e qualquer atividade por meio dessas Contas, seja por Usuários Finais ou terceiros, resultante de qualquer acesso não autorizado aos Serviços na Nuvem. Os Clientes não podem (e não podem permitir que terceiros) acessar os Serviços, ou prover acesso aos Serviços na Nuvem para quaisquer terceiros, de maneira a evitar a Remuneração ou driblar os limites máximos de capacidade para os Serviços na Nuvem ou aumentar o escopo dos Serviços na Nuvem fornecidos ao Cliente.

#### 6.2. Uso Interno e Afiliadas

O Acordo, (e os preços com os quais a Liferay tenha acordado em um Formulário de Pedido), baseia-se na premissa de que o Cliente irá utilizar os Serviços na Nuvem apenas para uso interno do Cliente (que inclui o uso por ou em nome das Afiliadas do Cliente; e as Afiliadas não serão consideradas terceiros para o propósito desta Cláusula, considerando que o Cliente permanece responsável pela observância, por parte de suas Afiliadas, dos termos do Acordo e de qualquer Formulário de Pedido). No entanto, a referida afirmação não tem nenhuma intenção de limitar o uso interno pelo Cliente dos Serviços na Nuvem na operação de um site web e/ou à oferta de software do próprio Cliente como

## Appendix: SaaS Experience

Cloud Services, either 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 Cloud Services. Customer's provision of access to any portion of the Cloud Services to a third party or use of any of the Cloud Services for the benefit of a third party (for example, using Cloud Services to provide hosting services, managed services, Internet service provider (ISP) services, or third party access to or use of the Cloud Services) shall be deemed a material breach of the Agreement.

### 6.3. Use by Third Parties

The Cloud Services may be used under the terms of this Appendix by third parties acting on Customer's or its Affiliates' behalf, such as contractors, subcontractors or outsourcing vendors, provided that (i) Customer remains responsible for all of Customer's obligations under the Agreement and for the activities and omissions of the third parties, and (ii) Customer controls the access to the Cloud Services.

### 6.4. Policies

As a condition to the use of Cloud Services, Customer agrees to comply with the Liferay Acceptable Use Policy, the most recent version of which is available at [www.liferay.com/legal/doc/policies/aup/1101811](http://www.liferay.com/legal/doc/policies/aup/1101811) (the "Acceptable Use Policy") and the Terms of Services, available at [www.liferay.com/legal/doc/TOS/1101906](http://www.liferay.com/legal/doc/TOS/1101906) (the "Terms of Service").

Customer's use of Cloud Services is subject to certain quotas and limitations set forth at <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/13068602483853> (the "Fair Usage Policy").

### 6.5. License to Liferay Content

In connection with the Cloud Services, Liferay may provide Customer with Liferay Content to use as part of Cloud Services. Liferay Content does not include any Third-Party Offerings, which are subject to separate license terms as further described in Section 6.6 below. During the Subscription Term, Liferay hereby grants to Customer a limited, worldwide, nonexclusive, royalty-free, non-transferable license, to use the Liferay Content solely in connection with Customer's permitted use of the Cloud Services. To the extent that components of Liferay Content are distributed under an open source license, Customer's use of such components is governed by the accompanying open source license. The terms of this Appendix are not intended to interfere with any rights Customer may receive under the applicable open source license.

### 6.6. Third-Party Offerings

Customer's use of Third-Party Offerings are each governed by the terms provided by applicable provider of a Third-Party Offering and, if Customer uses a Third-Party Offering, Customer agrees to abide by all applicable terms and conditions and to obtain the appropriate license or subscription, to the extent required, for the Third-Party Offering. If Customer uses the Cloud Services in connection with any other third party software (e.g. developer kits), Customer represents and warrants that Customer has obtained the appropriate license from the third party provider and has the rights to perform the actions contemplated in connection with the Cloud Services. Liferay and its licensors have no obligations or liability with respect to such third party or the Third-Party Offerings. For clarity, Third-Party Offerings do not constitute Liferay Content or Cloud Services.

Any disclosure, modification or deletion of Customer Data resulting from access by such Third-Party Offering or its provider is as between Customer and the provider. As such, Customer acknowledges and agree that Liferay shall

## Anexo: SaaS Experience

serviço, desde que o referido site web ou serviço (i) não inclua o acesso aos Serviços na Nuvem, no todo ou em parte e (ii) forneça como componente principal do site ou serviço, um aplicativo de valor agregado material diferente dos Serviços na Nuvem. Prover acesso a qualquer parte dos Serviços na Nuvem a um terceiro ou utilizar quaisquer dos Serviços na Nuvem em benefício de um terceiro (por exemplo, utilizando os Serviços na Nuvem para fornecer serviços de hospedagem, serviços gerenciados, serviços de provedor de serviços de Internet (ISP) ou acesso ou uso por terceiros dos Serviços na Nuvem) é uma infração substancial do Acordo.

### 6.3. Uso por Terceiros

Os Serviços na Nuvem podem ser usados sob os termos deste Anexo por terceiros agindo em benefício do Cliente ou de suas Afiliadas, tais como contratados, subcontratados ou terceirizados, desde que (i) o Cliente permaneça responsável por todas as obrigações do Cliente baseadas no Acordo e pelas atividades e omissões dos terceiros, e (ii) o Cliente controle o acesso aos Serviços na Nuvem.

### 6.4. Políticas

Como uma condição ao uso dos Serviços na Nuvem, o Cliente concorda em obedecer a Política de Uso Aceitável Liferay, estando a versão mais recente disponível em [www.liferay.com/legal/doc/policies/aup/1101811](http://www.liferay.com/legal/doc/policies/aup/1101811) (a "Política de Uso Aceitável") e os Termos de Serviços disponíveis em [www.liferay.com/legal/doc/TOS/1101906](http://www.liferay.com/legal/doc/TOS/1101906) (os "Termos de Serviços").

O uso pelo Cliente dos Serviços na Nuvem está sujeito a certas cotas e limitações estabelecidas em <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/13068602483853> (a "Política de Uso Justo").

### 6.5 Licença para o Conteúdo Liferay

Em conexão com os Serviços na Nuvem, a Liferay poderá fornecer ao Cliente o Conteúdo Liferay para uso como parte dos Serviços na Nuvem. O Conteúdo Liferay não inclui Ofertas de Terceiros, que estão sujeitas a termos de licença em separado conforme descrito na Cláusula 6.6 abaixo. Durante o Prazo de Subscrição, a Liferay concede ao Cliente uma licença limitada, mundial, não exclusiva, sem royalties, não transferível, para uso do Conteúdo Liferay somente em conexão com o uso permitido dos Serviços na Nuvem. Na medida em que os componentes do Conteúdo Liferay são distribuídos sob uma licença open source, o uso pelo Cliente de tais componentes é regido pela licença open source que o acompanha. Os termos deste Anexo não pretendem interferir em quaisquer direitos que o Cliente possa ter sob a licença open source aplicável.

### 6.6. Ofertas de Terceiros

O uso pelo Cliente de Ofertas de Terceiros é regido pelos termos estabelecidos pelo fornecedor da Oferta de Terceiro e, se o Cliente usa a Oferta de Terceiro, o Cliente concorda em tolerar todos os termos e condições aplicáveis e em obter a licença ou subscrição apropriada, na medida em que necessária, para a Oferta de Terceiros. Se o Cliente usa os Serviços na Nuvem em conexão com qualquer outro software de terceiro (ex.: kits desenvolvedor), o Cliente afirma e garante que obteve do terceiro fornecedor a licença apropriada e que tem os direitos de desempenhar as ações contempladas em conexão com os Serviços na Nuvem. Liferay e seus licenciantes não têm obrigações ou responsabilidade em relação a tais terceiros ou Ofertas de Terceiros. Para maior clareza, as Ofertas de Terceiros não constituem Conteúdo Liferay ou Serviços na Nuvem.

Qualquer divulgação, modificação ou remoção de Dados do Cliente decorrente de acesso por tal Oferta de Terceiro ou seu fornecedor é entre o Cliente e o fornecedor. Para tal, o Cliente reconhece e concorda que a Liferay não terá

## Appendix: SaaS Experience

have no responsibility or liability to Customer with respect to any such disclosure, modification or deletion.

To the extent that Cloud Services include features that interoperates with Third-Party Offerings, Liferay does not guarantee the continued availability and functionality of such features or such functionality. Liferay reserves the right to cease the provision of such features without any liability to Customer, including without limitation any obligation to refund, credit or other compensation, financial or otherwise, if, in Liferay's sole and reasonable judgment that the Third-Party Offering ceases to interoperate acceptably or safely with the Cloud Services.

### 6.7. Restrictions

#### 6.7.1. General Restrictions

The rights granted to Customer under this Appendix do not authorize Customer and Customer will not (and will not allow any third party to): (i) duplicate, copy, distribute, sell, rent any parts of the Cloud Services or the Liferay Content to a third party except to the extent such conduct is permitted under applicable law or an applicable open source software license ; (ii) reverse engineer, translate, modify, loan, convert or apply any procedure or process to the Cloud Services or the Liferay Content, or any parts of either, in order to ascertain, derive, and/or appropriate for any reason or purpose, the source code or source listings of the software utilized by Liferay in the provision of the Cloud Services or the Liferay Content, or any trade secret information or process contained in the Cloud Services (except as permitted under applicable law or license terms applicable to the concerned item); (iii) execute or incorporate other software (except for approved software as more particularly identified in the Documentation or specifically approved by Liferay in writing) into the Cloud Services, or create a derivative work of any part of the Cloud Services or the Liferay Content including but not limited to, any software utilized by Liferay in the provision of the Cloud Services; (iv) remove any product identification, trademarks, trade names or titles, copyrights, legends or any other proprietary marking in the Cloud Services or in the Liferay Content; (v) disclose the results of any benchmarking of the Cloud Services (whether or not obtained with Liferay's assistance) to any third party; (vi) use Cloud Services for the purpose of building a competitive product or service to Liferay Services or copying the Cloud Services features or user interface; (vii) use the Cloud Services to develop or enhance any software that is not Liferay Content (including but not limited to any open source version of software included as Liferay Content (such as "Liferay Portal")); (viii) use any of the Cloud Services in violation of any applicable laws (including, without limitation, Data Protection Laws, export or IP laws) or for any illegal activities or promotion, solicitation or encouraging of illegal activities and substances; (ix) using Cloud Services in a manner that might affect availability and enjoyment of the Cloud Services by other users or third parties (such as unauthorized access to the accounts of other customers, harassing other users or third parties, any attempts to circumvent agreed limitations or the Cloud Service, intercepting, unauthorized monitoring or penetration, performance, vulnerability or security testing of the Cloud Service or breaching security measures, use for illegal or unlawful file sharing, launching or facilitating a denial of service attack (DoS) from or on Cloud Service, hacking, cracking, spoofing or defacing any portion of the Cloud Service, posting, transmitting or distributing spam mail, mass mailings, chain letters, any robot, spider, site search/retrieval application, or other automatic or manual process or device to retrieve or index data or "data mine"); or (x) using Cloud Services for any purposes that might impact life, health or environment or telecommunication services, as "miner" or "farmer" of cryptocurrencies or using Cloud Services to operate a general-purpose proxy or "open proxy".

## Anexo: SaaS Experience

qualquer responsabilidade perante o Cliente relacionado a tal divulgação, modificação ou remoção.

Na medida em que os Serviços na Nuvem incluem recursos que interoperam com Ofertas de Terceiros, a Liferay não garante a disponibilidade e funcionalidade continuadas de tais recursos ou funcionalidades. A Liferay se reserva no direito de cessar a disponibilização de tais recursos sem qualquer responsabilidade perante o Cliente, incluindo, sem limitação, qualquer obrigação de reembolso, crédito, ou outra compensação financeira ou, de outra forma, se, no entendimento exclusivo e razoável da Liferay, a Oferta de Terceiro cessa, de modo aceitável e seguro, de interoperar com os Serviços na Nuvem.

### 6.7. Restrições

#### 6.7.1. Restrições Gerais

Os direitos concedidos ao Cliente por este Anexo não autorizam o Cliente e o Cliente não irá (e não permitirá que terceiros): (i) duplicar, copiar, distribuir, vender, alugar quaisquer partes dos Serviços na Nuvem ou o Conteúdo Liferay a terceiros exceto na medida em que tal conduta é permitida nos termos da lei aplicável ou da licença do software open source; (ii) fazer engenharia reversa, traduzir, modificar, emprestar, converter ou aplicar qualquer procedimento ou processo aos Serviços na Nuvem ou ao Conteúdo Liferay, ou a qualquer parte deles para averiguar, derivar e/ou apropriar, por qualquer motivo ou finalidade, o código-fonte ou as listagens de origem do software utilizado pela Liferay no fornecimento dos Serviços na Nuvem ou do Conteúdo Liferay, ou qualquer informação sobre segredo comercial ou processo contido nos Serviços na Nuvem (exceto conforme permitido pela lei aplicável ou termos de licença aplicáveis ao item em questão); (iii) executar ou incorporar outro software (exceto para software aprovado conforme identificado mais especificamente na Documentação ou especificamente aprovado pela Liferay por escrito) nos Serviços na Nuvem, ou criar um trabalho derivado de qualquer parte dos Serviços na Nuvem ou do Conteúdo Liferay, incluindo, mas não limitado a qualquer software utilizado pela Liferay no fornecimento dos Serviços na Nuvem; (iv) remover qualquer identificação de produto, marcas registradas, nomes comerciais ou títulos, direitos autorais, legendas ou qualquer outra marca proprietária dos Serviços na Nuvem ou do Conteúdo Liferay; (v) divulgar os resultados de qualquer benchmarking dos Serviços na Nuvem (obtidos ou não com a assistência da Liferay) a quaisquer terceiros; (vi) utilizar os Serviços na Nuvem com o objetivo de criar um produto ou serviço concorrente com os Serviços Liferay ou copiar os recursos dos Serviços na Nuvem ou a interface de usuário; (vii) utilizar os Serviços na Nuvem para desenvolver ou aprimorar qualquer software que não seja Conteúdo Liferay (incluindo, mas não limitado a, qualquer versão open-source de software incluído como Conteúdo Liferay (como "Liferay Portal"); (viii) utilizar quaisquer dos Serviços na Nuvem em violação de quaisquer leis aplicáveis (incluindo, sem limitação, Leis de Proteção de Dados, exportação ou leis de PI) ou para quaisquer atividades ilegais ou promoção, solicitação ou incentivo de atividades e substâncias ilegais; (ix) utilizar Serviços na Nuvem de maneira que possa afetar a disponibilidade e o aproveitamento dos Serviços na Nuvem por outros usuários ou terceiros (como acesso não autorizado à contas de outros clientes, assédio a outros usuários ou terceiros, tentativas de contornar limitações acordadas no Serviço na Nuvem, interceptação, monitoramento ou penetração não autorizados, testes de desempenho, vulnerabilidade ou segurança do Serviço na Nuvem ou violação de medidas de segurança, uso para compartilhamento ilegal ou ilícito de arquivos, lançamento ou facilitação de um ataque de negação de serviço (Denial of Service - DoS) de ou em um Serviço na Nuvem, hacking, cracking, falsificar ou desconfigurar qualquer parte do Serviço na Nuvem, postar, transmitir ou distribuir spam, correspondências em massa, cartas em cadeia (chain letters), qualquer robô, spider, aplicativo de pesquisa/recuperação de sites ou outro processo ou dispositivo, automático ou manual, para recuperar ou indexar dados ou "mineração de dados"); ou (x) utilizar o Serviço na Nuvem para quaisquer propósitos que possam impactar a vida, saúde ou meio-ambiente ou serviços de telecomunicações, como "minerador" ou "arquivo" de crypto moedas ou

### 6.7.2. Non-Compliance Remedies

Customer agrees to indemnify, defend and hold Liferay harmless from and against any costs, losses, liabilities, claims or expenses (including reasonable attorneys' fees) arising out of any allegation or claim to the extent is based on Customer's violation of Section 6.7.1.

In addition, Customer agrees that as a remedy in case of a breach as set forth in Section 6.7.1 (vii) above, Customer will pay Liferay the applicable Fees for Cloud Services for all applicable Units for which Customer utilizes the Cloud Services in connection with any such software or services as genuine pre-estimate of Liferay's losses and costs associated with such breach.

### 6.7.3. Limiting Devices

Customer is hereby notified that the Cloud Services and the Liferay Content may contain or be subject to time-out devices, counter devices, and/or other devices intended to ensure the limits of the rights granted to Customer under this Appendix will not be exceeded ("Limiting Devices"). If the Cloud Services or the Liferay Content contain or are otherwise subject to Limiting Devices, Liferay will provide Customer with materials necessary to use the Cloud Services and the Liferay Content to the extent permitted. Customer may not tamper with or otherwise take any action to defeat, disable or circumvent a Limiting Device or timing or use restrictions that are built into, defined or agreed upon, regarding the Cloud Services or the Liferay Content, including but not limited to, resetting the Unit amount.

## 7. Customer Content, Feedback

### 7.1. Liferay's Rights in the Content

In order to make Cloud Services available to Customer, Customer gives Liferay, its Affiliates, subcontractors, and any third party service providers on whose services Liferay may depend to provide the Cloud Services a worldwide, royalty-free, non-exclusive license to make, use, reproduce, prepare derivative works from, distribute, import, perform and display Customer Content for the purpose of providing the Cloud Services to Customer. Liferay does not expect to access Customer Content or provide it to third parties except (a) as required by applicable law or regulation (such as responding to an audit, agency action, a subpoena or warrant); (b) as may be necessary to deliver, enhance or support the Cloud Services provided to Customer; (c) to prevent, detect or address fraud, security or technology issues; (d) to investigate potential breaches of Customer's agreements with Liferay or to establish Liferay's legal rights or defend against legal claims; or (e) to protect against harm to the property, rights, or safety of Liferay, its users or the public. Except as set forth in this Section, Liferay obtains no rights in Customer Content under the Agreement. Customer represents and warrants that Customer owns all rights in, or has received a valid license to use the Customer Content, with rights or license sufficient to enable any activities in connection with the Cloud Services. Customer must provide all required and appropriate warnings, information and disclosures as may be required due to the nature of the Customer Content.

### 7.2. Customer Responsibilities

**7.2.1.** Customer is solely responsible for the Customer Content used with or made available through Customer's use of the Cloud Services, including but not limited to the Customer Content's compliance with applicable laws (including any applicable export laws or Data Protection Laws), the Customer Content's compliance with the Agreement, the right to use such Customer

### Anexo: SaaS Experience

utilizando o Serviço na Nuvem para operar um proxy de propósito geral ou "proxy aberto".

### 6.7.2. Não Conformidade e Medidas Cabíveis

O Cliente concorda em indenizar, defender e isentar a Liferay de quaisquer custos, perdas, responsabilidades, reclamações ou despesas (incluindo honorários advocatícios razoáveis) decorrentes de qualquer alegação ou reivindicação na medida em que se baseie em uma violação da Cláusula 6.7.1.

Além disso, o Cliente concorda que, como um recurso em caso de violação, conforme estabelecido na Cláusula 6.7.1 (vii) acima, o Cliente pagará à Liferay as Remunerações dos Serviços na Nuvem para cada Unidade para a qual o Cliente utiliza os Serviços na Nuvem em conexão com qualquer software ou serviços como pré-estimativa genuína das perdas e custos da Liferay associados à essa violação.

### 6.7.3. Dispositivos Limitadores

O Cliente fica desde já notificado de que os Serviços na Nuvem e o Conteúdo Liferay podem conter ou estar sujeitos a dispositivos limitadores de tempo, dispositivos de contagem e/ou outros dispositivos destinados a garantir que os limites dos direitos concedidos ao Cliente por este Anexo não sejam excedidos ("Dispositivos Limitadores"). Se os Serviços na Nuvem ou o Conteúdo Liferay contiverem ou estiverem sujeitos a Dispositivos Limitadores, a Liferay fornecerá ao Cliente os materiais necessários para utilizar os Serviços na Nuvem e o Conteúdo Liferay na extensão permitida. O Cliente não pode adulterar ou adotar qualquer ação para derrotar, desativar ou burlar um Dispositivo Limitador ou restrições de tempo ou de uso que sejam incorporadas, definidas ou acordadas com relação aos Serviços na Nuvem ou o Conteúdo Liferay, incluindo, mas não se limitando, à redefinição do valor da Unidade.

## 7. Conteúdo do Cliente, Feedback

### 7.1. Direitos da Liferay ao Conteúdo

Para disponibilizar os Serviços na Nuvem ao Cliente, o Cliente fornece à Liferay, suas Afiliadas, subcontratados e quaisquer prestadores de serviços terceirizados em cujos serviços a Liferay possa depender para fornecer os Serviços na Nuvem, uma licença mundial, sem royalties, não exclusiva para fazer, utilizar, reproduzir, preparar trabalhos derivados de, distribuir, importar, executar, executar e exibir o Conteúdo do Cliente com a finalidade de fornecer os Serviços na Nuvem ao Cliente. A Liferay não espera acessar o Conteúdo do Cliente ou fornecê-lo a terceiros, exceto (a) conforme exigido pela lei ou regulamento aplicável (como responder a uma auditoria, ação de agência, intimação ou mandado); (b) conforme necessário para entregar, aprimorar ou dar suporte aos Serviços na Nuvem fornecidos ao Cliente; (c) para evitar, detectar ou solucionar problemas de fraude, segurança ou tecnologia; (d) para investigar possíveis violações dos contratos do Cliente com a Liferay ou estabelecer direitos legais da Liferay ou se defender contra reivindicações legais; ou (e) para proteção contra danos à propriedade, direitos ou segurança da Liferay, seus usuários ou o público. Exceto conforme estabelecido nesta Cláusula, a Liferay não obtém direitos sobre o Conteúdo do Cliente com base no Acordo. O Cliente afirma e garante que possui todos os direitos sobre, ou recebeu uma licença válida para usar o Conteúdo do Cliente, com direitos ou licença suficiente para permitir quaisquer atividades relacionadas aos Serviços na Nuvem. O Cliente deve fornecer todos os avisos, informações e divulgações necessários e apropriados que possam ser necessários devido à natureza do Conteúdo do Cliente.

### 7.2. Responsabilidades do Cliente

**7.2.1.** O Cliente é o único responsável pelo Conteúdo do Cliente utilizado ou disponibilizado através do uso dos Serviços na Nuvem pelo Cliente, incluindo, mas não limitado à conformidade do Conteúdo do Cliente com as leis aplicáveis (incluindo todas as leis de exportação ou Leis de Proteção de Dados aplicáveis), à conformidade do Conteúdo do Cliente com o Acordo, o direito de usar tal Conteúdo do Cliente e de administrar notificações de remoção relacionadas ao

## Appendix: SaaS Experience

Content, and administering take down notices related to the Customer Content and Customer will remove immediately any Customer Content that does not meet these compliance requirements. Customers will not use the Cloud Services to store, create, transmit, share, publish, modify, or deploy Customer Content that is (i) violating laws, regulations or violates, misappropriates or infringes or is invasive of rights of any third parties, (ii) regulated under the International Traffic in Arms Regulations (ITAR); (iii) is malicious or contains technology that may damage, interfere with, or intercept any system, program or data, including viruses, worms, trojan horses, time bombs or other harmful or disruptive components; (iv) is threatening, abusive, harassing, defamatory, slanderous, libelous, derogatory, or violent; (v) is vulgar, obscene, bigoted, hateful, disparaging, or that advocates racial or ethnic intolerance; or (vi) is profane, scandalous, pornographic, pedophilic, indecent, or otherwise objectionable; (vii) harm minors in any way; (viii) deceives or misleads the addressee about the origin of such messages or communicates any information which is grossly offensive or menacing in nature; or (ix) infringes any patent, trademark, copyright or other proprietary rights. Customer may be required upon a reasonable request by Liferay to provide Content or other information as may be reasonably necessary to ensure Customer's compliance with the Agreement. Customer will immediately respond to any notice that Customer receives claiming that Customer Content violates laws, this Agreement or a third party's rights, including, as applicable, notices under the applicable copyright laws, and take corrective action, which may include but is not limited to promptly removing any such Customer Content. Customer will maintain a policy to respond to any and all such requests that Customer may receive regarding Customer Content. Liferay however reserves the right to suspend or terminate Customer's use of or access to the Cloud Services immediately and without liability to a Customer if any Content breaks any applicable law, requires additional consent or permission a Customer has not obtained, or does not comply with the Agreement. Customer is responsible for ensuring that Customer Content is authorized for export, distribution and use under the Export Administration Regulations (EAR) and other export control laws and regulations that may be applicable based on Customer's use of the Cloud Services.

**7.2.2.** Customer agrees to indemnify, defend and hold Liferay harmless from and against any costs, losses, liabilities, claims or expenses (including reasonable attorneys' fees) arising out of any allegation or claim to the extent is based on (i) Customer Content, (ii) the combination of Customer Content with other applications, content or processes, or (iii) any claim or allegation that Customer Content infringes or misappropriates the intellectual property rights of any third party.

**7.2.3.** Customer is solely responsible for assessing if the backup functionalities that Liferay may provide as part of the Cloud Services are sufficient for Customer's purposes and needs. Between Liferay and Customer, Customer is responsible for taking security precautions for backing up Customer Content and for any other measures, that Customer deems necessary to ensure that Customer Content is not lost. Customer may lose any of the Customer Content for which Customer does not maintain a copy outside of the Services. Liferay and/or any of its vendors are not responsible to Customer, Customer Users or any third party, if Content is lost or deleted.

### 7.3. Feedback

Within the scope of this Appendix, Customer may submit feedback, including comments, information, enhancement requests, recommendations, corrections, and ideas regarding the Cloud Services (collectively "Feedback").

## Anexo: SaaS Experience

Conteúdo do Cliente e o Cliente removerá imediatamente qualquer Conteúdo do Cliente que não atenda a esses requisitos de conformidade. O Cliente não utilizará os Serviços na Nuvem para armazenar, criar, transmitir, compartilhar, publicar, modificar ou implantar Conteúdo de Cliente que (i) esteja violando leis ou regulamentos ou que viole, aproprie-se indevidamente ou infrinja ou seja invasivo aos direitos de terceiros; (ii) esteja regulamentado pelo Regulamento sobre Tráfico Internacional de Armas (International Traffic in Arms Regulation – ITAR); (iii) seja malicioso ou contém tecnologia que pode danificar, interferir ou interceptar qualquer sistema, programa ou dados, incluindo vírus, worms, cavalos de Tróia, bombas-relógio ou outros componentes prejudiciais ou destrutivos; (iv) seja ameaçador, abusivo, assediador, difamatório, calunioso, injurioso, depreciativo ou violento; (v) seja vulgar, obsceno, intolerante, odioso, depreciativo ou que defenda a intolerância racial ou étnica; ou (vi) é profano, escandaloso, pornográfico, pedófilo, indecente ou de outra forma censurável; (vii) prejudicar menores de qualquer forma; (viii) enganar ou induzir em erro o destinatário sobre a origem de tais mensagens ou comunicar qualquer informação que seja grosseiramente ofensiva ou de natureza ameaçadora; ou (ix) infrinja qualquer patente, marca registrada, direitos autorais ou outros direitos de propriedade. O Cliente pode ser solicitado mediante solicitação razoável da Liferay para fornecer Conteúdo ou outras informações conforme for razoavelmente necessário para garantir a conformidade do Cliente com o Acordo. O Cliente responderá imediatamente a qualquer aviso recebido alegando que o Conteúdo do Cliente viola as leis, este Acordo ou os direitos de terceiros, incluindo, conforme aplicável, avisos previstos nas leis de direitos autorais aplicáveis, e tomará medidas corretivas, que podem incluir, sem limitação, remover prontamente tais Conteúdo do Cliente. O Cliente manterá uma política para responder a todas e quaisquer solicitações que o Cliente possa receber em relação ao Conteúdo do Cliente. A Liferay, no entanto, reserva-se o direito de suspender ou encerrar o uso ou acesso do Cliente aos Serviços na Nuvem imediatamente e sem responsabilidade a um Cliente se qualquer Conteúdo violar qualquer lei aplicável, exigir consentimento ou permissão adicional que o Cliente não tenha obtido ou não cumprir com o Acordo. O Cliente é responsável por garantir que o Conteúdo do Cliente seja autorizado para exportação, distribuição e uso sob as Regulamentações de Administração de Exportação (Export Administration Regulations – EAR) e outras leis e regulamentações de controle de exportação que podem ser aplicáveis com base no uso dos Serviços na Nuvem pelo Cliente.

**7.2.2.** O Cliente concorda em indenizar, defender e isentar a Liferay de quaisquer custos, perdas, responsabilidades, reclamações ou despesas (incluindo honorários advocatícios razoáveis) decorrentes de qualquer alegação ou reivindicação na medida em que se baseie (i) no Conteúdo do Cliente; (ii) a combinação do Conteúdo do Cliente com outros aplicativos, conteúdo ou processos; ou (iii) qualquer reivindicação ou alegação de que o Conteúdo do Cliente infringe ou se apropria indevidamente dos direitos de propriedade intelectual de terceiros.

**7.2.3.** O Cliente é o único responsável por avaliar se as funcionalidades de backup que a Liferay pode fornecer como parte dos Serviços na Nuvem são suficientes para as finalidades e necessidades do Cliente. Entre a Liferay e o Cliente, o Cliente é responsável por tomar precauções de segurança para fazer o backup do Conteúdo do Cliente e por quaisquer outras medidas que o Cliente considere necessárias para garantir que o Conteúdo do Cliente não seja perdido. O Cliente pode perder qualquer Conteúdo do Cliente para o qual o Cliente não mantenha uma cópia fora dos Serviços. A Liferay e/ou qualquer um dos seus fornecedores não são responsáveis perante o Cliente, os Usuários do Cliente ou terceiros, se o Conteúdo for perdido ou excluído.

### 7.3. Feedback

Dentro do escopo deste Anexo, o Cliente pode enviar feedback, incluindo comentários, informações, solicitações de melhoria, recomendações, correções e ideias referentes aos Serviços na Nuvem (coletivamente, "Feedback"). O

## Appendix: SaaS Experience

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.

### 8. Reporting and Inspections

Customer will immediately notify Liferay if Customer suspects (1) Customer (or a party on Customer's behalf) has breached Customer's obligations with respect to Customer's use of the Cloud Services, or (2) an unauthorized party has obtained unauthorized access to Customer's Accounts, the Customer Content and/or Cloud Services.

If Liferay has reason to believe that Customer or Customer Users have breached the Agreement, subject to confidentiality obligations of the Agreement, Liferay or its designated agent may inspect Customer's use of the Cloud Services, including Customer's Accounts, Customer Content and Customer's records, to verify Customer's compliance with the Agreement. Customer will not interfere with Liferay's monitoring activities and will provide Customer Content or other information regarding Customer's Accounts and/or Customer Content as may be reasonably requested by Liferay to ensure that Customer's use of the Cloud Services complies with the Agreement.

### 9. Intellectual Property Assurances

#### 9.1. Assured Content

**"Assured Content"** means the Liferay Content and Software made available to Customer by or on behalf of Liferay with the Cloud Services, as indicated in Schedule A, and to the extent that (i) Customer uses the Assured Content as part of and in connection with the Cloud Services and (ii) the relevant Units are covered by Cloud Services with an active Subscription Term at the time of the Claim (as defined in Section 9.2) or threatened Claim. In addition to any conditions set forth in this Section 9, Assured Content does not include any Liferay Content provided to Customer at no charge such as for promotional, evaluation, preview, or demonstration purposes.

#### 9.2. Obligations

If an unaffiliated third party initiates a legal action against Customer (such action, a "**Legal Action**") and the Legal Action includes an allegation that Customer's use of Assured Content directly infringes the third party's copyrights, patents or trademarks, or misappropriates the third party's trade secret rights (such allegation within a Legal Action, a "**Claim**") and Customer has complied with and remains in compliance with the terms of this Section 9, then, subject to the other terms in this Section 9, Liferay will (i) defend Customer against the Claim and (ii) pay costs, damages and legal fees that are included in a final judgment against Customer (without right of appeal) or in a settlement approved by Liferay, that are attributable to Customer's use of the Assured Content with respect to such alleged or actual infringement.

#### 9.3. Remedies

If an injunction against Customer's use of the Assured Content is obtained pursuant to a Claim, Customer's use of Assured Content is found by a court to infringe a third party's copyrights, patents or trademarks, or misappropriates the third party's trade secret rights or if Liferay believes that such a finding,

## Anexo: SaaS Experience

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.

### 8. Notificação e Inspeções

O Cliente irá notificar imediatamente a Liferay se o Cliente suspeitar de que (1) o Cliente (ou uma parte agindo em nome do Cliente) violou obrigações do Cliente relacionadas ao uso dos Serviços na Nuvem pelo Cliente, ou (2) uma parte não autorizada obteve acesso não autorizado às Contas do Cliente, ao Conteúdo do Cliente e/ou aos Serviços na Nuvem.

Se a Liferay possuir razão em acreditar que o Cliente ou os Usuários do Cliente violaram o Acordo, sujeitos às obrigações de confidencialidade do Acordo, Liferay ou seu agente designado podem inspecionar o uso, pelo Cliente, dos Serviços na Nuvem, incluindo as Contas do Cliente, o Conteúdo do Cliente e os arquivos do Cliente, para verificar a conformidade do Cliente com o Acordo. O Cliente não irá interferir no monitoramento das atividades por parte da Liferay e fornecerá o Conteúdo do Cliente ou outra informação relacionada às Contas do Cliente e/ou ao Conteúdo do Cliente que podem ser razoavelmente solicitadas pela Liferay para assegurar que o uso, pelo Cliente, dos Serviços na Nuvem está em conformidade com o Acordo.

### 9. Garantias de Propriedade Intelectual

#### 9.1. Conteúdo Garantido

**"Conteúdo Garantido"** significa o Conteúdo e Software da Liferay disponibilizado ao Cliente por ou em nome da Liferay com os Serviços na Nuvem, conforme indicado no Apêndice A, e na medida em que (i) o Cliente usa o Conteúdo Garantido como parte e em conexão com os Serviços na Nuvem e (ii) as Unidades relevantes estejam cobertas pelos Serviços na Nuvem com uma Subscrição ativa por ocasião da Demanda (conforme definido na Cláusula 9.2) ou possível Demanda. Além das condições estabelecidas nesta Cláusula 9, o Conteúdo Garantido não inclui qualquer Conteúdo Liferay fornecido gratuitamente ao Cliente, tais como para promoção, avaliação, pré-visualização ou demonstração.

#### 9.2 Obrigações

Se um terceiro não afiliado intentar uma ação judicial contra o Cliente (a seguir referida como "**Ação Judicial**") e a Ação Judicial incluir alegações no sentido de que o uso, por parte do Cliente, do Conteúdo Garantido estaria infringindo diretamente direitos autorais de terceiro, patentes ou marcas registradas, ou estaria utilizando incorretamente segredos de negócios deste terceiro (esta alegação, feita dentro de uma Ação Judicial, é aqui intitulada "**Demanda**") e o Cliente tenha observado e siga observando os termos desta Cláusula 9, então, e condicionado à observância aos demais termos desta Cláusula 9, a Liferay irá (i) defender o Cliente contra a Demanda e (ii) pagar as despesas, danos e custas judiciais inclusas em uma decisão transitada em julgado em desfavor do Cliente (em caráter irreversível, sem direito a recurso) ou em um acordo aprovado pela Liferay, o qual resulte do uso, por parte do Cliente, do Conteúdo Garantido com respeito a tal infração alegada ou real.

#### 9.3. Medidas Cabíveis

Se uma liminar for obtida contra o uso do Conteúdo Garantido por parte do Cliente, no contexto de uma Demanda, ou se for decidido judicialmente que o uso do Conteúdo Garantido por parte do Cliente viola direitos autorais, patentes ou marcas registradas de terceiros, ou utiliza incorretamente segredos de

## Appendix: SaaS Experience

injunction or a Claim is likely, then Liferay will, at its expense and option: (i) obtain the rights necessary for Customer to continue to use the Assured Content consistent with the Agreement; and/or (ii) modify the Assured Content so that it is non-infringing; and/or (iii) replace the infringing portion of the Assured Content with non-infringing code of similar functionality (subsections (i), (ii) and (iii) are the "IP Remedies"); provided that if none of the IP Remedies are available on a basis that Liferay finds commercially reasonable, then Liferay may terminate the Agreement and/or the applicable Order Form without further obligations to Customer under this Section 9.2.2 or any other liability for such termination, and, if Customer then returns the Assured Content that is the subject of the Claim, Liferay will refund any prepaid Fees for the applicable Cloud Services related to Assured Content based on the time remaining under the applicable Subscription Term(s) as of the effective date of such termination. If Customer chooses not to return the Software, Customer shall bear the sole risk of any costs, damages and/or attorney's fees arising from Customer's continued use of the Assured Content following Customer's receipt of Liferay's termination notice and shall indemnify and hold Liferay harmless from such costs, damages and/or attorney's fees.

### 9.4. Conditions

As conditions precedent to Liferay's obligations to Customer under Sections 9.2 and 9.3, Customer must comply with the following conditions: Customer must (i) be current in the payment of all applicable Fees prior to a Claim or threatened Claim; and remain current in such payments throughout the applicable Subscription Term, (ii) notify Liferay promptly, but in no event later than ten (10) days of receipt of any Claim; (iii) provide Liferay with the right to control and conduct the defense of the Legal Action (to the extent the Legal Action is related to the Claim) with counsel of its choice and to settle such Claim at Liferay's sole discretion; (iv) not assert or have asserted or have encouraged or assist any third party to assert, against Liferay or any of its Affiliates, customers or Business Partners, any claim that Liferay or a Liferay product infringes copyrights, patents or trademarks, or misappropriates trade secret rights and (v) cooperate with Liferay in the defense of the Claim.

### 9.5. Exclusions

Notwithstanding the foregoing, Liferay will have no obligation under Sections 9.2 with regard to any Claim to the extent that it is based upon either (i) a modification of Assured Content not made by, or at the written direction of, Liferay; (ii) Liferay's compliance with any designs, specifications or instructions provided by Customer; (iii) use of the Assured Content in combination with a product, process, step, structure, data or business methods not provided by Liferay, if the infringement or misappropriation would not have occurred without the combined use; (iv) facts or circumstances constituting a breach of the Agreement; (v) use of the Covered Software without an IP Remedy for such Claim after Liferay has informed Customer of the availability of the IP Remedy for the Claim; (vi) any use of the Assured Content by Customer other than for Customer's internal use (Customer's own internal use does not include, for example, providing third party use or access to ABIs, APIs or binaries of the Assured Content, or similar uses or making, offering to sell, selling, distributing and/or importing products that include Assured Content); (vii) use by Customer after notice by Liferay to discontinue use of all or a portion of the Assured Content to avoid infringement or misappropriation; (viii) a claim or lawsuit by Customer against a third party (or

## Anexo: SaaS Experience

negócio deste terceiro, ou ainda se a Liferay de alguma forma acreditar que tal conclusão, liminar ou Demanda sejam provavelmente procedentes, a Liferay irá, às suas expensas e discricionariedade: (i) obter os direitos necessários para que o Cliente continue a usar o Conteúdo Garantido nas condições estabelecidas no Acordo; e/ou (ii) modificar o Conteúdo Garantido para que ele deixe de infringir os direitos em questão; e/ou (iii) substituir a parte do Conteúdo Garantido que esteja infringindo direitos por código de funcionalidade similar capaz de cessar a infração (subseções (i), (ii) e (iii) ora referidas são denominadas "Medidas Cabíveis para a Proteção da Propriedade Intelectual"); caso nenhuma destas Medidas Cabíveis para a Proteção da Propriedade Intelectual esteja disponível em condições consideradas comercialmente razoáveis pela Liferay, a Liferay poderá rescindir o Acordo e/ou o Formulário de Pedido aplicável, sem qualquer responsabilidade adicional para com o Cliente nos termos desta Cláusula 9.2.2 ou qualquer outra responsabilidade resultante desta rescisão e, caso o Cliente devolva o Conteúdo Garantido que é objeto da Demanda, a Liferay irá reembolsar qualquer Remuneração paga em adiantado pelos Serviços na Nuvem relacionados ao Conteúdo Garantido, com base no tempo remanescente da Subscrição aplicável, a contar da data da rescisão contratual. Caso o Cliente resolva não devolver o Software, o Cliente deverá arcar sozinho com o risco de quaisquer custos, danos e/ou honorários advocatícios resultantes do uso continuado, por parte do Cliente, do Conteúdo Garantido, depois do recebimento, por parte do Cliente, de notificação de rescisão remetida pela Liferay, devendo o Cliente indenizar e manter a Liferay isenta desses custos, danos e/ou honorários advocatícios.

### 9.4. Condições

Como condicionantes das obrigações da Liferay para com o Cliente, estabelecidas nas Cláusulas 9.2 e 9.3, o Cliente deverá cumprir com os seguintes requisitos: o Cliente deve (i) estar em dia com o pagamento de toda e qualquer Remuneração aplicável por ocasião da Demanda ou possível Demanda; e permanecer em dia com tais pagamentos ao longo do Prazo da Subscrição aplicável, (ii) notificar prontamente a Liferay, em um prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do recebimento, de qualquer Demanda; (iii) fornecer à Liferay o direito de controlar e conduzir a defesa da Ação Judicial (na extensão em que a Ação Judicial esteja relacionada à Demanda), com os advogados de sua preferência, e com o direito de, à inteira escolha da Liferay, conciliar a referida Demanda; (iv) não afirmar, haver afirmado ou encorajar ou auxiliar terceiros a afirmar, em desfavor da Liferay ou de suas Afiliadas, clientes ou Parceiros de Negócios, qualquer demanda que busque reconhecer que a Liferay ou qualquer de seus produtos tenham infringido direitos autorais, patentes ou marcas registradas, ou tenham utilizado incorretamente segredos de negócios; e (v) cooperar com a Liferay em sua defesa na Demanda.

### 9.5. Exclusões

Inobstante o exposto, a Liferay não terá quaisquer das obrigações delimitadas nesta Cláusula 9.2 no que tange a qualquer Demanda resultante (i) de modificação de Conteúdo Garantido que não tenha sido feita por, ou sob orientação escrita por parte da Liferay; (ii) da observância, por parte da Liferay, a designs, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente; (iii) do uso do Conteúdo Garantido em combinação com produto, processo, passo, estrutura, dado ou métodos de negócio não fornecidos pela Liferay, caso a violação ou utilização incorreta não tivesse ocorrido senão em razão desta combinação; (iv) de fatos ou circunstâncias que constituam quebra do Acordo; (v) do uso do Software Coberto sem uma Medida Cabível para a proteção da propriedade intelectual para tal Demanda após a Liferay ter informado o Cliente da disponibilidade da Medida Cabível para a Demanda; (vi) de qualquer uso do Conteúdo Garantido, por parte do Cliente, que não seja uso interno do Cliente (o conceito de uso interno do Cliente não inclui, por exemplo, fornecer a terceiros uso ou acesso a ABIs, APIs ou binários do Conteúdo Garantido, ou utilizações similares ou desenvolvimento, oferecimento para venda, venda, distribuição e/ou importação de produtos que incluem Conteúdo Garantido); (vii) do uso, pelo Cliente, do Conteúdo Garantido, após notificação da Liferay para que esse

## Appendix: SaaS Experience

results from or arises out of such claim or lawsuit); or (ix) allegations associated with software, technology, products or other subject matter other than Assured Content (including, but not limited to allegations associated with the Legal Action other than the Claim, including any allegations that remain after the Claim is resolved), and Customer assumes full responsibility for fees, costs and damages associated with defending, settling and/or paying any resulting judgment or settlement in connection with software, technology or products that are not Assured Content.

### 9.6. Liability

**9.6.1.** Liferay will not be obligated to pay any amounts in connection with a Claim related to any period of time during which Customer does not have active and fully-paid Cloud Services related to the Assured Content. Liferay will have no obligation to Customer under this Section 9 if, as of the start date of the applicable Cloud Services regarding the Assured Content, Customer had received notice of allegations of infringement or are had engaged in litigation concerning the subject matter of what would otherwise be a Claim under this Section 9 or with respect to a product substantially similar to the Assured Content. If the Legal Action includes a claim that both Assured Content and non-Assured Content infringe, then Customer will be responsible for a proportional share of common fees and costs in defending such claim based on the relative proportion of Assured Content and non-Assured Content.

**9.6.2.** IT IS LIFERAY'S INTENT TO PROVIDE CUSTOMER A SET OF PROTECTIONS UNDER THIS SECTION 9 RELATED TO CLAIMS (AS DEFINED IN SECTION 9.2 ABOVE). IT IS NOT LIFERAY'S INTENT TO EXPAND LIFERAY'S TOTAL LIABILITY TO CUSTOMER IN EXCESS OF THE LIABILITY LIMITATIONS, EXCLUSIONS AND EXCEPTIONS SET FORTH UNDER THE BASE AGREEMENT.

**9.6.3.** No express or implied warranties by Liferay or its Affiliates are created as a result of this Section 9. To the maximum extent permitted by law this Section 8 sets forth Customer's exclusive remedies and Liferay's sole obligations for claims arising from or related to copyrights, patents, trademarks, trade secrets or any other intellectual property rights and supersedes any other Liferay obligation related to the subject matter of this Section 8 (including, but not limited to, indemnification, breach of warranty, and/or breach of contract under the Agreement or otherwise and any implied warranty of non-infringement, which is hereby disclaimed). For the avoidance of doubt, the terms of Section 9.2 above shall apply in the place of, and Customer expressly waives any rights, and releases Liferay from any obligations, under the terms of any other warranties or terms relating to intellectual property rights or remedies, including without limitation similar terms or conditions that may be included in the Agreement. If there are any other applicable indemnity coverage or remedies available to Customer related to intellectual property infringement, Customer agrees that the total of all benefits payable under all such provisions will not exceed the total damages, costs, and expenses incurred by Customer, and that Liferay will pay only its proportional share of such total damages, costs, and expenses, subject to the limitations of liability set forth in the Agreement (including this Section 9).

#### 9.6.4 Allocation of Risk

## Anexo: SaaS Experience

o seu uso, no todo ou em parte, com vistas a evitar violação ou utilização incorreta; (viii) uma demanda ou ação judicial intentadas pelo Cliente em face de um terceiro (ou resultante ou oriunda da referida demanda ou ação judicial); ou (ix) de alegações associadas com software, tecnologia, produtos ou quaisquer outras matérias que não sejam o Conteúdo Garantido (incluindo, mas não se limitando a alegações associadas com Ações judiciais outras que não envolvam a Demanda, incluindo quaisquer alegações que perdurem após a resolução da Demanda), e o Cliente assume responsabilidade integral pela remuneração, custos e danos associados com a defesa, a negociação de acordo e/ou qualquer pagamento resultante de sentença judicial ou acordo em conexão com software, tecnologia ou produtos outros que não o Conteúdo Garantido.

### 9.6 Responsabilidade

**9.6.1.** A Liferay não será obrigada a pagar quaisquer valores referentes a Demandas relacionadas a períodos em que o Cliente não tenha Serviços na Nuvem ativos e inteiramente pagos, ligados ao Conteúdo Garantido. A Liferay não terá qualquer obrigação para com o Cliente, nos termos desta Cláusula 9, caso, a contar da Data de Vigência dos Serviços na Nuvem aplicáveis relacionados ao Conteúdo Garantido, o Cliente tenha recebido uma notificação contendo alegações de violação, ou esteja envolvido em litígio relacionado a matéria que, em outras circunstâncias, seria considerada uma Demanda nos termos desta Cláusula 9, ou relacionada a produto substancialmente similar ao Conteúdo Garantido. Se a Ação Judicial incluir uma demanda no sentido de que tanto o Conteúdo Garantido quanto o Conteúdo Não-Garantido incorrem em violação, neste caso o Cliente será proporcionalmente responsável por uma parcela dos honorários e custas relacionados com a defesa desta pretensão, que será calculada com base na proporção de Conteúdos Garantidos e Não-Garantidos.

**9.6.2.** É DO INTERESSE DA LIFERAY FORNECER AO CLIENTE UM CONJUNTO DE PROTEÇÕES, NOS TERMOS DESTA CLÁUSULA 9, CONTRA DEMANDAS (DEFINIDAS NA CLÁUSULA 9.2 ACIMA). NO ENTANTO, A LIFERAY NÃO TEM INTENÇÃO DE, COM ISSO, EXPANDIR A SUA RESPONSABILIDADE TOTAL FRENTE AO CLIENTE PARA ALÉM DOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE, EXCLUSÕES E EXCEÇÕES ESTABELECIDOS NO ACORDO BASE.

**9.6.3.** Nenhuma garantia expressa ou implícita é criada pela Liferay ou suas Afiliadas como resultado desta Cláusula 9. Na maior extensão permitida por lei, esta Cláusula 8 estabelece as medidas cabíveis exclusivas do Cliente e as únicas obrigações da Liferay no que tange a demandas oriundas de ou relacionadas a direitos autorais, patentes, marcas registradas, segredos de negócio ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, e substitui qualquer outra obrigação da Liferay relacionada à matéria objeto da presente Cláusula 8 (incluindo mas não se limitando a indenizações, quebra de garantias, e/ou quebra de contrato nos termos do Acordo ou por qualquer outro modo, incluindo qualquer garantia implícita de não-violção, que desde já é renunciada). A fim de se evitar dúvidas, os termos da Cláusula 9.2 acima são aplicáveis, e o Cliente expressamente renuncia a quaisquer direitos, isentando a Liferay de qualquer obrigação, relacionada a qualquer outra garantia ou termos relativos a direitos ou medidas cabíveis de propriedade intelectual, incluindo mas não se limitando a termos e condições similares que possam estar inclusos no Acordo. Se houver qualquer outra cobertura de indenização aplicável ou medidas cabíveis à disposição do Cliente no que tange a violações de propriedade intelectual, o Cliente concorda que o total dos benefícios passíveis de pagamento não excederá o total dos danos, custos e despesas do Cliente, e que a Liferay só irá pagar a sua parcela proporcional deste total de danos, custos e despesas, sujeita às limitações de responsabilidade estabelecidas no Acordo (incluindo esta Cláusula 9).

#### 9.6.4 Alocação de Risco

## Appendix: SaaS Experience

THIS SECTION 9 ALLOCATES THE RISKS BETWEEN THE PARTIES WITH RESPECT TO THE SUBJECT MATTER OF THIS SECTION 9. THIS ALLOCATION IS AN INTRINSIC PART AND THE BASIS OF THE BARGAIN BETWEEN THE PARTIES. WITHOUT SUCH ALLOCATION LIFERAY WOULD NOT HAVE ENTERED INTO THIS SECTION 9 AND THE AGREEMENT. LIFERAY'S PRICES FOR CLOUD SERVICES REFLECT THIS ALLOCATION OF RISKS AND THE DISCLAIMER OF WARRANTIES, EXCLUSIONS AND LIMITATION OF LIABILITY SPECIFIED HEREIN. THE LIMITATIONS, EXCLUSIONS AND DISCLAIMERS CONTAINED IN THIS SECTION 9 APPLY, EVEN IF ANY REMEDY (INCLUDING ANY LIMITED OR EXCLUSIVE REMEDY) PROVIDED FOR IN THIS SECTION 9 FAILS IN ITS ESSENTIAL PURPOSE.

### 10. Data Privacy and Security

**10.1.** Information as to whether, what and how Customer data may be processed through Cloud Services can be found at: <https://www.liferay.com/legal/cloud-services-data>.

**10.2.** Customer agrees that for purposes of processing of Customer's Personal Data through the Cloud Services, Liferay acts as data processor and is appointed and authorized to process such Personal Data on behalf of Customer in accordance with Customer's instructions and in accordance with the terms of the Agreement (including Liferay's confidentiality obligations set forth in the Base Agreement) and only to the extent required in order to provide the Cloud Services to Customer but for no further purposes. The Parties agree that Customer's instructions are properly documented in the Agreement. Processing of Personal Data for any other purposes requires a prior written agreement between the Parties.

**10.3.** In particular, when Processing Customer's Personal Data, Liferay and Liferay Affiliates act as "Service Providers". Liferay and Liferay Affiliates shall not (a) sell, rent, release, disclose, disseminate, make available, transfer, or otherwise communicate orally, in writing, or by electronic or other means, Customer's Personal Data to another business or a third party for monetary or other valuable consideration; or (b) retain, disclose, collect, sell, use, or otherwise process Customer's Personal Data for any purpose other than for the specific purpose of, and as necessary for, performing services for Customer pursuant to a written agreement(s). For clarity, Liferay may not retain, use, or disclose the Customer's Personal Data for any other commercial purposes or outside of the direct business relationship between Liferay and any Affiliate of the Parties. This Certification survives expiration or termination of any other agreement(s) between Liferay and Customer. Existing terms in such agreement(s) remain in effect except that this certification controls in the event of a conflict with such terms.

**10.4.** Customer acknowledges that for purposes of delivering the Cloud Services Liferay engages the Affiliates and other subcontractors identified at [www.liferay.com/legal/cloud-services-data](https://www.liferay.com/legal/cloud-services-data) as sub-processors, and that such sub-processors are located in territories world-wide that may not have the same level of protection as the country of the origin of Personal Data. Customer authorizes Liferay to engage the aforementioned and additional sub-processors ("Sub-processors"), provided that: (i) Liferay imposes obligations on the Sub-processors with regard to processing of Personal Data that shall be not less strict than those agreed between Customer and Liferay in this Section; (ii) as between Liferay and Customer, Liferay remains responsible for processing of Personal Data by its Sub-processors and liable for any violations of Liferay's obligations under the Agreement; (iii) Liferay maintains at all times the current list of Sub-Processors available at: <https://www.liferay.com/legal/cloud-services-data>; and (iv) Customer may object to an appointment of an additional Sub-processor by Liferay due to

## Anexo: SaaS Experience

ESTA CLÁUSULA 9 DISTRIBUI OS RISCOS ENTRE AS PARTES, NO QUE TANGE À MATÉRIA OBJETO DESTA CLÁUSULA 9. ESTA ALOCAÇÃO DE RISCOS É PARTE INTRÍNSECA E A BASE DA NEGOCIAÇÃO ENTRE AS PARTES, E SEM ELA, A LIFERAY NÃO TERIA ENTRADO NA PRESENTE CLÁUSULA 9 E ACORDO. OS PREÇOS PRATICADOS PELA LIFERAY PARA OS SERVIÇOS NA NUDEM REFLETEM ESSA ALOCAÇÃO DE RISCOS, E A RENÚNCIA A GARANTIAS, EXCLUSÕES E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES ORA ESPECIFICADAS. AS LIMITAÇÕES, EXCLUSÕES E RENÚNCIAS CONTIDAS NESTA CLÁUSULA 9 SE APPLICAM AINDA QUE ALGUMA DAS MEDIDAS CABÍVEIS OFERECIDAS POR ESTA CLÁUSULA 9 FALHE EM SEU OBJETIVO ESSENCIAL (INCLUINDO QUALQUER MEDIDA CABÍVEL LIMITADA OU EXCLUSIVA).

### 10. Privacidade e Segurança de Dados

**10.1.** Informações sobre se, o que e como os dados do Cliente podem ser processados através dos Serviços na Nuvem podem ser encontrados em: <https://www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data>.

**10.2.** O Cliente concorda que, para fins de processamento dos Dados Pessoais do Cliente através dos Serviços na Nuvem, a Liferay atua como processador de dados e é nomeada e autorizada a processar tais Dados Pessoais em nome do Cliente de acordo com as instruções do Cliente e de acordo com os termos do Contrato (incluindo as obrigações de confidencialidade da Liferay estabelecidas no Contrato Base) e apenas na medida necessária para fornecer os Serviços na Nuvem ao Cliente, mas para nenhum outro propósito. As Partes concordam que as instruções do Cliente estão devidamente documentadas no Contrato. O processamento de Dados Pessoais para quaisquer outros fins requer um acordo prévio por escrito entre as Partes.

**10.3** Em particular, ao realizar o Tratamento de Dados Pessoais do Cliente, a Liferay e suas Afiliadas atuam como "Prestadores de Serviços". A Liferay e as Afiliadas da Liferay não deverão (a) vender, alugar, liberar, divulgar, disseminar, disponibilizar, transferir ou de outra forma comunicar oralmente, por escrito, ou por meios eletrônicos ou outros, os Dados Pessoais do Cliente a outra empresa ou a terceiros em troca de contraprestação monetária ou de outro valor oneroso; ou (b) reter, divulgar, coletar, vender, usar ou de outra forma processar os Dados Pessoais do Cliente para qualquer finalidade que não seja o objetivo específico de, e conforme necessário para, a prestação de serviços ao Cliente nos termos de contrato(s) por escrito. Para fins de clareza, a Liferay não poderá reter, usar ou divulgar os Dados Pessoais do Cliente para quaisquer outros fins comerciais ou fora do relacionamento comercial direto entre a Liferay e qualquer Afiliada das Partes. Esta Certificação sobrevive à expiração ou rescisão de qualquer outro contrato entre a Liferay e o Cliente. Os termos existentes em tais contratos permanecem em vigor, exceto que esta certificação prevalece em caso de conflito com tais termos.

**10.4.** O Cliente reconhece que, para fins da prestação dos Serviços na Nuvem, a Liferay envolve as Afiliadas e os subcontratados identificados em [www.liferay.com/legal/cloud-services-data](https://www.liferay.com/legal/cloud-services-data) como subprocessadores, e que esses subprocessadores estão localizados em territórios em todo o mundo, que podem não ter o mesmo nível de proteção que o país de origem dos Dados Pessoais. O Cliente autoriza a Liferay a envolver os subprocessadores acima mencionados ou outros adicionais ("Subprocessadores"), desde que: (i) a Liferay imponha obrigações aos Subprocessadores no que diz respeito ao processamento de Dados Pessoais que não sejam menos rigorosos do que aqueles acordados entre Cliente e Liferay nesta Cláusula; (ii) entre a Liferay e o Cliente, a Liferay permanece responsável pelo processamento de Dados Pessoais por seus Subprocessadores e responsável por quaisquer violações das obrigações da Liferay nos termos do Contrato; (iii) A Liferay mantenha sempre a lista de Subprocessadores disponível em: <https://www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data>; e (iv) o Cliente pode opor-se à nomeação de um Subprocessador adicional pela Liferay devido a preocupações justificadas em relação à capacidade de tais Subprocessadores de

## Appendix: SaaS Experience

justified concerns regarding such Sub-processors' ability to comply with the data privacy and security obligations applicable to Liferay under the Agreement. Upon receipt of Customer's objection specifying the concerns, Liferay and Customer will enter into good faith negotiations to address Customer's concerns. If parties should not be able to agree on measures to resolve Customer's concerns in due time, either party may terminate the Agreement without liability to the other party.

**10.5.** Throughout the term of the Agreement Liferay will maintain commercially reasonable and appropriate Technical and Organizational Measures ("TOM") to protect any Personal Data stored by Customer in the Cloud Service. Liferay may at its sole discretion update its TOM at any time and without notice to Customer, provided, however, that any such updates shall not materially reduce the security and data protection standards set forth in the TOM applicable as of the Order Form Effective Date of the Order Form governing Customer's use of the applicable Cloud Service.

**10.6.** Each party shall comply with its respective obligations under the Data Protection Laws. As the party in control of Personal Data, Customer is at all times responsible for assessing if the contractual assurances, TOM implemented and backup functionalities offered by Liferay are appropriate for the Personal Data Customer intends to upload to the Cloud Services in accordance with the Data Protection Laws. Customer shall refrain from uploading to and/or, if required to assure compliance with the Data Protection Laws, remove, Personal Data from the Cloud Services to the extent processing of such Personal Data through the Cloud Service would constitute a violation of the Data Protection Laws applicable to such Personal Data. To the extent required under applicable laws, Customer will obtain any necessary consent from, provide any required notification and/or information to the data subjects, and reply to the requests of the data subjects exercising their rights under the Data Protection Laws with regard to the Personal Data Customer transfers, uploads or stores in the Cloud Services. As between the parties, Customer is solely responsible for its own secure use of the Cloud Services, including, without limitation, compliance with Customer's own security policies, its use and distribution of access credentials.

**10.7.** Either party shall inform the other party of any security incident resulting in unauthorized alteration, disclosure, destruction, or loss of Customer's Personal Data stored in the Cloud Services without undue delay ("Security Incident"). The Parties shall cooperate in good faith to investigate the reasons and consequences of the Security Incident and take reasonable steps to address the Security Incident and prevent future Security Incidents. Liferay may provide such notifications either via email notification to the email address associated with the applicable Designated Contacts and/or notification within the Cloud Service.

**10.8.** Upon Customer's written request to be made no later than fourteen (14) days upon expiration of an applicable Subscription Term, Liferay will provide Customer with access to the Cloud Services for up to a fourteen (14) day period starting from the date of receipt of Customer's request, solely for purpose of retrieval of Customer's Content, which includes Customer's Personal Data stored in the Cloud Services. Liferay shall have no obligation to maintain and will irrevocably remove the Content upon expiration of a thirty (30) day period after expiration of Customer's Subscription that provides for access to the Cloud Services.

## Anexo: SaaS Experience

cumprir as obrigações de privacidade e segurança de dados aplicáveis à Liferay nos termos do Contrato. Após o recebimento da objeção do Cliente, especificando as preocupações, a Liferay e o Cliente entrarão em negociações de boa fé para tratar das preocupações do Cliente. Se as Partes não puderem concordar com medidas para resolver as preocupações do Cliente no devido tempo, qualquer das Partes poderá rescindir o Contrato sem responsabilidade com a outra Parte.

**10.5.** Durante o prazo do Acordo, a Liferay manterá Medidas Técnicas e Organizacionais ("TOM") comercialmente razoáveis e apropriadas para proteger quaisquer Dados Pessoais armazenados pelo Cliente no Serviço na Nuvem. A Liferay pode, a seu exclusivo critério, atualizar seu TOM a qualquer momento e sem aviso ao Cliente, desde que tais atualizações não reduzam materialmente os padrões de segurança e proteção de dados estabelecidos no TOM aplicável a partir da Data Efetiva do Formulário de Pedido regulando o uso pelo Cliente do Serviço na Nuvem aplicável.

**10.6.** Cada Parte deverá cumprir suas respectivas obrigações de acordo com as Leis de Proteção de Dados. Como Parte no controle de Dados Pessoais, o Cliente é sempre responsável por avaliar se as garantias contratuais, TOM implementado e as funcionalidades de backup oferecidas pela Liferay são apropriadas para os Dados Pessoais que o Cliente pretende enviar para os Serviços na Nuvem, de acordo com as Leis de Proteção de Dados. O Cliente deverá abster-se de fazer o upload e/ou, se necessário para garantir a conformidade com as Leis de Proteção de Dados, remover Dados Pessoais dos Serviços na Nuvem na medida em que processar tais Dados Pessoais através do Serviço na Nuvem constituiria uma violação das Leis de Proteção de Dados aplicáveis a esses dados pessoais. Na medida exigida pela legislação aplicável, o Cliente obterá o consentimento necessário, fornecerá as notificações e/ou informações necessárias aos titulares dos dados e responderá aos pedidos dos titulares dos dados que exercerem os seus direitos ao abrigo das Leis de Proteção de Dados relativamente à transferência, carregamento ou armazenamento pelo Cliente de Dados Pessoais nos Serviços na Nuvem. Entre as partes, o Cliente é o único responsável por seu próprio uso seguro dos Serviços na Nuvem, incluindo, sem limitação, a conformidade com as próprias políticas de segurança do Cliente, o uso e distribuição de credenciais de acesso.

**10.7.** Cada Parte informará a outra Parte sobre qualquer incidente de segurança resultante de alteração não autorizada, divulgação, destruição ou perda dos Dados Pessoais do Cliente armazenados nos Serviços na Nuvem sem demora indevida ("Incidente de Segurança"). As Partes devem cooperar de boa-fé para investigar as razões e consequências do Incidente de Segurança e tomar medidas razoáveis para enfrentar o Incidente de Segurança e prevenir futuros Incidentes de Segurança. A Liferay pode efetuar tais notificações por e-mail para o endereço de e-mail associado aos Contatos Designados aplicáveis e/ou notificação dentro do Serviço na Nuvem.

**10.8.** Mediante solicitação por escrito do Cliente a ser feita no prazo máximo de 14 (catorze) dias após a expiração da Subscrição aplicável, a Liferay fornecerá ao Cliente acesso aos Serviços na Nuvem por até 14 (catorze) dias a partir da data de recebimento do pedido do Cliente, exclusivamente para fins de recuperação do Conteúdo do Cliente, que inclui Dados Pessoais do Cliente armazenados nos Serviços na Nuvem. A Liferay não terá nenhuma obrigação de manter e removerá irremediavelmente o Conteúdo após a expiração de um período de 30 (trinta) dias após a expiração da Subscrição do Cliente que fornece acesso aos Serviços na Nuvem.

## Appendix: SaaS Experience

**10.9.** Where Customer is established in the EEA, Switzerland or UK and unless otherwise agreed between the parties in the applicable Order Form, the terms of the Data Processing Addendum available at [www.liferay.com/legal](http://www.liferay.com/legal) as of Order Form Effective Date (“DPA”) apply to the processing of Customer’s Personal Data by Liferay and are incorporated in the Agreement and Customer’s execution of the applicable Order Form governing the use of Cloud Services by the Customer shall be deemed as its execution of the DPA.

**10.10.** Where the Customer is not established in any of the territories mentioned in the previous sentence, Customer may enter into the DPA with Liferay, by adding a reference to the DPA to the Order Form applicable to the relevant Cloud Services, in which case the DPA will apply to the processing of Customer’s Personal Data by Liferay and will be considered incorporated in the Agreement and Customer’s execution of the applicable Order Form governing the use of Cloud Services by the Customer will be deemed as its execution of the DPA.

**10.11.** In any event of inconsistencies between the terms of the DPA and this Section 10, the terms of DPA shall prevail in relation to the Customer’s Personal Data.

**10.12.** For clarification, either party understands and agrees that processing of the business contact data of the employees or third parties involved in the initiation or maintenance of the Agreement does not constitute data processing on behalf of that other party. Liferay processes such business contact data only for the purposes of the initiation and maintenance of the Agreement, performance or using Subscription Benefits of the Agreement, but for no other purpose in accordance with its privacy statement at: [www.liferay.com/privacy-policy](http://www.liferay.com/privacy-policy).

### 11. Quality of Service

Customer acknowledges and agrees that, in order for Liferay to provide a quality and responsive customer experience related to Customer’s use of Cloud 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.

### 12. Monitoring of Customer’s Use of the Service

Liferay may use solutions or technologies that monitor Customer’s usage statistics while using the Cloud Services. Liferay will use such usage statistics related to Customer’s use of the Cloud Service in accordance with the Privacy Policy posted at <https://www.liferay.com/privacy-policy> only to improve Liferay offerings, to assist a Customer in its use of the Liferay offerings and to monitor Customer’s compliance with the use restrictions applicable to the Cloud Service as set forth in this Appendix. Liferay may collect and use, for any purpose, aggregated anonymous usage data about Customer’s use of the Cloud Services.

### 13. Service Level Agreement

Liferay’s obligations as to the maintenance periods and uptime commitment for Cloud Services are specified in **Schedule B**.

## Anexo: SaaS Experience

**10.9.** Quando o Cliente estiver estabelecido no EEE, Suíça ou Reino Unido, e a menos que acordado de outra forma entre as partes no Formulário de Pedido aplicável, os termos do Adendo de Processamento de Dados que estão disponíveis em [www.liferay.com/legal](http://www.liferay.com/legal) a partir da Data Efetiva do Formulário de Pedido (“DPA”) se aplicam ao processamentos dos Dados Pessoais do Cliente pela Liferay e são incorporados ao Acordo, e a assinatura pelo Cliente do Formulário de Pedido aplicável que rege o uso dos Serviços na Nuvem pelo Cliente será considerada como sua assinatura no DPA.

**10.10.** Quando o Cliente não estiver estabelecido em nenhum dos territórios mencionados na Cláusula anterior, o Cliente deverá celebrar o DPA com a Liferay, adicionando uma referência ao DPA ao Formulário de Pedido aplicável aos Serviços na Nuvem pertinentes, caso em que o DPA irá aplicar-se ao processamento de Dados Pessoais do Cliente pela Liferay e será considerado incorporado no Acordo e a assinatura pelo Cliente do Formulário de Pedido aplicável que rege o uso dos Serviços na Nuvem pelo Cliente será considerada como sua assinatura no DPA.

**10.11.** Em qualquer caso de inconsistências entre os termos do DPA e esta Cláusula 10, os termos do DPA prevalecerão em relação aos Dados Pessoais do Cliente.

**10.12.** Para esclarecimento, ambas as Partes entendem e concordam que o processamento dos dados de contato comercial dos funcionários ou de terceiros envolvidos no início ou na manutenção do Acordo não constitui um processamento de dados em nome dessa outra Parte. A Liferay processa esse tipo de dados de contato comercial apenas para fins de iniciação e manutenção do Acordo, desempenho e uso dos Benefícios da Subscrição previstos no Acordo, mas para nenhuma outra finalidade conforme sua declaração de privacidade localizada em: [www.liferay.com/privacy-policy](http://www.liferay.com/privacy-policy).

### 11. Qualidade do Serviço

O Cliente reconhece e concorda que, para que a Liferay forneça uma experiência adequada e de qualidade relacionada ao uso pelo Cliente dos Serviços na Nuvem, 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.

### 12. Monitoramento do Uso do Serviço pelo Cliente

A Liferay pode usar soluções ou tecnologias que monitoram as estatísticas de uso do Cliente ao usar os Serviços na Nuvem. A Liferay usará as estatísticas de uso relacionadas ao uso do Serviço na Nuvem pelo Cliente, de acordo com Política de Privacidade localizada em <https://www.liferay.com/privacy-policy> apenas para melhorar as ofertas Liferay, para ajudar um Cliente no uso das ofertas Liferay e para monitorar a conformidade do Cliente com as restrições de uso aplicáveis ao Serviço na Nuvem, conforme estabelecido neste Anexo. A Liferay pode coletar e usar, para qualquer finalidade, dados de uso anônimos agregados sobre o uso dos Serviços na Nuvem pelo Cliente.

### 13. Acordo de Nível de Serviço

As obrigações da Liferay relacionadas a períodos de manutenção e compromisso de Uptime para os Serviços na Nuvem estão especificadas no **Apêndice B**.

Software	Unit	Description	Support	Assured Content
Liferay DXP	Pod	Liferay DXP, and Free Liferay Subscription Apps	Yes	Yes
Liferay CMS	Pod	Liferay CMS, and Free Liferay Subscription Apps	Yes	Yes
Liferay Commerce	Pod	Liferay Commerce, and Free Liferay Subscription Apps	Yes	Yes
Liferay Enterprise Search	Pod	Liferay Enterprise Search	Yes	No

Software	Unidade	Descrição	Supor te	Conteúdo Assegurado
Liferay DXP	Pod	Liferay DXP, e Aplicativos Gratuitos de Subscrição Liferay	Sim	Sim
Liferay CMS	Pod	Liferay CMS, e Aplicativos Gratuitos de Subscrição Liferay	Sim	Sim
Liferay Commerce	Pod	Liferay Commerce, e Aplicativos Gratuitos de Subscrição Liferay	Sim	Sim
Liferay Enterprise Search	Pod	Liferay Enterprise Search	Sim	Não

\* The applicable Support Tier for Add-On Subscriptions is the same as the underlying Subscription.

\*\* All trademarks, logos and brand names are the property of their respective owners. All company, product and service names used in this Appendix and its related documents are for identification purposes only. Use of these names, trademarks and brands does not imply endorsement.

\* O Nível de Suporte aplicável para Subscrições Adicionais é o mesmo da Subscrição subjacente.

\*\* Todas as marcas registradas, logotipos e nomes comerciais são de propriedade de seus respectivos titulares. Todos os nomes de empresas, produtos e serviços utilizados neste Anexo e em seus documentos relacionados são apenas para fins de identificação. O uso desses nomes, marcas registradas e marcas não implica qualquer endosso.

## 1. Definitions

**“Complete Shutdown”** means Cloud Services are completely unavailable for Customer to access through the designated web interface.

**“Downtime”** or **“DT”** is defined as the total number of minutes of Complete Shutdown occurring in a calendar month that is not Scheduled Maintenance or Exculpated Downtime. For example, twenty-two (22) minutes of DT in a calendar month result in a Monthly Availability of 99.94%.

**“Monthly Availability Percentage”** or **“MA”** is the percentage calculated using the following equation:  $MA = 100\% - ((DT/43800) * 100\%)$ .

**“Scheduled Maintenance”** is the maintenance services conducted by Liferay at regular intervals and during the time windows specified in the Customer Portal and/or at <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/5290072467597> (each, a **“Scheduled Maintenance Window”**), which may lead to short periods of instability and, in some cases, downtime of up to four (4) clock hours.

**“Unscheduled Maintenance”** is maintenance services conducted outside of an applicable Scheduled Maintenance Window, required to resolve critical issues (e.g. security patches, bug fixes, etc.) for the Cloud Services.

## 2. Scheduled and Unscheduled Maintenance

Liferay intends to periodically update, upgrade, backup, improve and/or discontinue certain functionality associated with the Cloud Services and Customer’s user experience. As a result, the Cloud Services may be substantially modified. Liferay reserves the right at any time to change and/or discontinue any or all of the Cloud Services (including the underlying platforms and application programming interfaces (“**APIs**”) and/or application binary interfaces (“**ABIs**”) which may inhibit Customer’s ability to use existing applications. Liferay will use reasonable efforts to provide advance notice of material changes to the Services on the applicable Cloud Services website.

Liferay will perform Unscheduled Maintenance to address critical security and site reliability issues that may, in Liferay’s reasonable estimation, of causing severe or significant harm, loss or corruption to Customer Content or the Cloud Services. Liferay will address lower severity security and site reliability issues through Scheduled Maintenance.

## 3. Availability and Service Credits

### 3.1 Monthly Availability

Liferay conducts continuous automatic and manual monitoring of the Cloud Services to proactively address any potential performance issues.

Liferay will use commercially reasonable efforts to maintain Monthly Availability for the Cloud Services at or above 99.80%, except for: (a) Unscheduled Maintenance resulting in planned downtime of which Customer has been given advance notice or Scheduled Maintenance (together **“Planned**

## 1. Definições

**“Desligamento Completo”** significa que os Serviços na Nuvem estão completamente indisponíveis ao Cliente para acesso através da interface web Designada.

**“Downtime”** ou **“DT”** é definido como o número total de minutos de Desligamento Completo ocorridos em um mês calendário que não é Manutenção Programada ou Tempo de Inatividade Excluído. Por exemplo, 22 (vinte e dois) minutos de DT em um mês calendário resultam em uma Disponibilidade Mensal de 99,94%.

**“Percentual de Disponibilidade Mensal”** ou **“DM”** é o percentual calculado usando a seguinte equação:  $DM = 100\% - ((DT/43800) * 100\%)$ .

**“Manutenção Programada”** é o serviço de manutenção realizado pela Liferay em intervalos regulares e durante as janelas de tempo indicadas no Portal do Cliente e/ou em <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/5290072467597> (cada, uma **“Janela de Manutenção Programada”**) que pode levar a curtos períodos de instabilidade e, em alguns casos, inatividade por até 04 (quatro) horas.

**“Manutenção Não Programada”** é o serviço de manutenção conduzido fora de uma Janela de Manutenção Programada aplicável, necessária para resolver problemas críticos (por exemplo, patches de segurança, consertos de bugs, etc.) para os Serviços na Nuvem.

## 2. Manutenção Programada e Não Programada

A Liferay pretende atualizar, aprimorar, fazer backup, melhorar e/ou descontinuar periodicamente determinadas funcionalidades associadas aos Serviços na Nuvem e à experiência de usuário do Cliente. Como resultado, os Serviços na Nuvem podem ser substancialmente modificados. A Liferay se reserva o direito de, a qualquer momento, alterar e/ou descontinuar qualquer ou todos os Serviços na Nuvem (incluindo as plataformas subjacentes e interfaces de programação da aplicação (“**APIs**”) e/ou interfaces binárias da aplicação (“**ABIs**”) que podem inibir a capacidade do Cliente para utilizar os aplicativos existentes. A Liferay envidará esforços razoáveis para fornecer um aviso antecipado de alterações materiais nos Serviços no site de Serviços na Nuvem aplicável.

A Liferay executará Manutenção Não Programada para resolver problemas críticos de segurança e de confiabilidade do site que podem, na avaliação razoável da Liferay, causar severo ou significativo dano, perda ou corrupção do Conteúdo do Cliente ou dos Serviços na Nuvem. A Liferay tratará os problemas de segurança e confiabilidade do site menos críticos através da Manutenção Programada.

## 3. Disponibilidade e Créditos de Serviço

### 3.1. Disponibilidade Mensal

A Liferay realiza monitoramento automático e manual contínuo dos Serviços na Nuvem para abordar proativamente qualquer possível problema de desempenho.

A Liferay envidará esforços comercialmente razoáveis para manter a Disponibilidade Mensal para os Serviços na Nuvem igual ou superior a 99,80%, exceto para: (a) Manutenção Não Programada resultando em tempo de inatividade planejado do qual o Cliente recebeu aviso antecipado ou

**Appendix: SaaS Experience**

**Downtime**"), or (b) any unavailability caused by circumstances beyond Liferay's reasonable control, including without limitation, force major, acts of government, floods, fires, earthquakes, civil unrest, acts of terror, strikes or other labor problems (other than those involving Liferay employees), internet or web service provider failures or delays, or denial of service attacks ("Exculpated Downtime").

Customer may view information about the average downtime for all Cloud Services' assets and the applicable region(s), including historical data about downtimes, root cause and solution, through the applicable Cloud Services user portal.

#### 4. Service Credits

In the event that Monthly Availability in a calendar month falls below 99.80%, Customer may request service credits ("Service Credits"). Such request must be submitted to Liferay in writing no later than five (5) working days from the end of the concerned calendar months. The Service Credit amount shall be calculated by applying the percentage indicated in the table below to the pro rata portion of the Fees paid by Customer for the use of the applicable Cloud Services in the concerned calendar month:

**Table B - 4**

MA Percentage	Service Credit calculation percentage
99.50 to 99.79%	5%
99.00 to 99.49%	10%
Below 98.99%	25%

Service Credits owed by Liferay to Customer shall be credited to Customer's account associated with the affected Cloud Services and applied to future or additional purchases of Cloud Services. In the event of a termination by Customer of all of Customer's Cloud Services due to Liferay's material breach of the Agreement, Liferay shall refund Customer the monetary amount (in the currency in which Subscription Fees were paid) equal to the Service Credits unused and remaining in Customer's account. Any Service Credits provided pursuant to this Schedule B shall constitute Liferay's sole liability, and Customer's sole and exclusive remedy, for any failure to meet the Monthly Availability Percentage.

**Anexo: SaaS Experience**

Manutenção Programada (juntos, "Período de Inatividade Planejado"); ou (b) qualquer indisponibilidade causada por circunstâncias além do controle razoável da Liferay, incluindo, sem limitação, força maior, atos do governo, inundações, incêndios, terremotos, distúrbios civis, atos de terror, greves ou outros problemas trabalhistas (que não envolvam funcionários da Liferay), falhas ou atrasos do provedor de serviços de internet ou da web, ou ataques de negação de serviço ("Tempo de Inatividade Excluído").

O cliente pode visualizar informações sobre o tempo de inatividade médio de todos os ativos e região(ões) aplicável(is) dos Serviços na Nuvem, incluindo dados históricos sobre tempos de inatividade, causa raiz e solução, por meio do portal do usuário dos Serviços na Nuvem aplicáveis.

#### 4. Créditos de Serviço

No caso de a Disponibilidade Mensal em um mês de calendário ficar abaixo de 99,80%, o Cliente poderá solicitar créditos de serviço ("Créditos de Serviço"). Tal pedido deverá ser feito à Liferay por escrito em até 05 (cinco) dias úteis do final do mês em questão. O valor do Crédito de Serviço será calculado aplicando a porcentagem indicada na tabela abaixo ao valor proporcional das Remunerações pagas pelo Cliente para o uso dos Serviços na Nuvem aplicáveis no mês em questão:

**Tabela B - 4**

Porcentagem DM	Cálculo de Percentual de Crédito de Serviço
99,50 a 99,79%	5%
99,00 a 99,49%	10%
Abaixo de 98,99%	25%

Os Créditos de Serviço devidos pela Liferay ao Cliente serão creditados na conta do Cliente associada com os Serviços na Nuvem afetados e aplicados a compras futuras ou adicionais dos Serviços na Nuvem. No caso de rescisão de todos os Serviços na Nuvem do Cliente pelo Cliente devido à infração substancial do Contrato pela Liferay, a Liferay reembolsará ao Cliente o valor monetário (na moeda em que as Remunerações da Subscrição foram pagas) igual aos Créditos de Serviço não utilizados e remanescentes na conta do Cliente. Quaisquer Créditos de Serviço fornecidos em conformidade com este Apêndice B devem constituir responsabilidade exclusiva da Liferay e única e exclusiva medida cabível do Cliente, por qualquer falha em atender o Percentual de Disponibilidade Mensal.