

APÉNDICE 1: DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOPORTE Y SUSCRIPCIÓN

El presente Apéndice 1 describe las suscripciones de pago que ofrece Liferay (las "**Suscripciones**"). Los Servicios que Liferay ofrece al Cliente como parte de dichas Suscripciones (los "**Servicios de Suscripción**") permiten al Cliente, según proceda en cada caso, disfrutar de uno o varios Beneficios de Suscripción conforme se describe con mayor detalle en la Cláusula 2 posterior. Este documento queda incorporado a los pliegos administrativos y al contrato y los complementa, en la medida en que no contradiga lo establecido en dichos pliegos que se aceptan sin reserva.

1. Definiciones

"**Política de Uso Aceptable**" tiene el significado establecido en la Cláusula 10 posterior.

"**Plazo de Acuse de Recibo**" significa el plazo en el que Liferay deba responder a la notificación de cualquier Incidencia, acusando recibo de la recepción de la misma de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 7.3 posterior. Dichos Plazos de Acuse de Recibo únicamente serán válidos en aquellos casos en que la Incidencia en cuestión fuera notificada a Liferay por vía telefónica. En el caso de aquellas Incidencias que fueran notificadas a través de la página web, el Plazo de Acuse de Recibo será de un (1) Día Hábil.

"**Fines de Backup**" hace referencia a la utilización de los Servicios (incluyendo la de cualquier Software) exclusivamente en un entorno secundario o de *backup* que (i) recibiera de forma periódica o regular copias de respaldo de datos de las Instancias utilizados con Fines de Producción; (ii) no atendiera solicitudes de servicio; y (iii) fuera utilizado a los efectos de permitir la recuperación de datos en caso de desastre y/o al objeto de servir de *backup* o copia de respaldo en aquellos casos en que fallara cualquier Instancia en línea que viniera siendo utilizado con Fines de Producción.

"**Día Hábil**" significa cualquier día hábil que tuviera dicha condición en la "Región de Soporte" y en el "Centro de Soporte" del Cliente, conforme a lo dispuesto en la dirección <http://www.liferay.com/es/support/coverage-areas-and-hours>.

"**Hora Hábil**" significa cualquier hora comprendida dentro del horario laboral de cualquier Día Hábil, que tuviera dicha condición en la "Región de Soporte" y en el "Centro de Soporte" del Cliente conforme se señala en la dirección <http://www.liferay.com/es/support/coverage-areas-and-hours>.

"**Núcleo**" significa el componente informático que lee o ejecuta un proceso como (i) núcleo físico de procesamiento ubicado en una CPU, o como (ii) vCPU (conforme a la definición de este último elemento prevista posteriormente).

"**Aplicación del Cliente**" significa un programa con distinta base de código que customiza o extiende la funcionalidad del Software y lo conecta a una base de datos con un distinto esquema de base de datos.

"**Portal de Clientes**" significa un portal web mantenido por Liferay o por una Afiliada de Liferay que contiene varios recursos accesibles a los clientes de suscripciones Liferay, según se define con más detalle en la Cláusula 2.1.

"**Acceso al Portal de Clientes**" tiene el significado detallado en la Cláusula 2.1.

"**Fines de Desarrollo**" significa la utilización de los Servicios de Suscripción (incluyendo cualquier Software) con el propósito específico de elaborar cualquier aplicación informática que se ejecute conjuntamente con o sobre el Software.

"**Persona de Contacto**" significa la persona física de contacto en la organización del Cliente, señalada por el Cliente para comunicarse con Liferay a efectos de la prestación del Servicio de Soporte y/o de cualesquiera otros Servicios de Suscripción.

"**Fin Específico**" significa el supuesto de uso y fin específico para el que el Cliente utilizara los Servicios de Suscripción y el Software en cualquier Instancia, por ejemplo, Fines de Desarrollo, Fines de Producción o Fines de Backup.

"**Documentación**" significa la documentación que ofrece con carácter general Liferay junto con el Software y los Servicios en la dirección <https://dev.liferay.com/>.

"**Software Derivado**" significa el Software resultante de cualesquiera modificaciones al código fuente del Software efectuadas a efectos de desarrollar un nuevo programa en código fuente mantenido por separado (i) que integrara características no presentes en el código fuente del Software original, o (ii) en el que las modificaciones al código fuente original del Software no se integraran automáticamente en el código fuente original del Software.

"**Incidencia**" significa cualquier problema técnico individual y separado que no pudiera razonablemente ser objeto de mayor división, y asimismo que no fuera demasiado amplio en su alcance, cuya gravedad será valorada de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 7.1.

"**Instancia**" significa una copia del Software.

"**Sin Fines de Producción**" se refiere a la utilización de los Servicios (incluyendo el uso de cualquier Software) exclusivamente en un entorno distinto del de producción, en general a los efectos de integración de desarrollo, realización de pruebas, control de calidad, presentación y aceptación del usuario, excluyendo en cualquier caso cualesquiera supuestos en los que se utilizara el mismo con Fines de Desarrollo.

"**Con Fines de Producción**" hace referencia a la utilización de los Servicios (incluyendo el uso de cualquier Software) en un entorno de producción, generalmente a efectos de atender solicitudes de servicio y utilizar datos y Software en tiempo real.

"**Servicios**" significa, tal y como se definen en el Contrato y a los efectos del presente Apéndice, los Servicios de Suscripción.

"**Volumen**" significa el volumen de una copia, determinado mediante el número de Núcleos o vCPUs accesibles a través de cada Instancia.

“**Software**” o “**Software (de) Liferay**” significa el software y Documentación correspondiente que Liferay pone a disposición de sus clientes para su descarga como parte de los Servicios de Suscripción. El Software no incluye aquellas aplicaciones de software de terceros accesibles a través de la página de descargas *Liferay Marketplace* disponible en la dirección www.liferay.com/es/marketplace (las “**Aplicaciones de Tercero**”), ni el Software de Tercero ni cualesquiera proyectos de código abierto generalmente disponibles al público tales como cualquier edición comunitaria del Software bajo la marca Liferay y/o cualesquiera otros proyectos comunitarios.

“**Mantenimiento (del Software)**” tiene el significado que se le atribuye a dicha expresión en la Cláusula 2.2 posterior.

“**Beneficios de Suscripción**” significa cualesquiera beneficios previstos en la Cláusula 2 posterior.

“**Plazo de Suscripción**” tiene el significado que se le atribuye a dicha expresión en la Cláusula 5 posterior.

“**Soporte**” tiene el significado que se le atribuye a dicho término en la Cláusula 2.3 posterior.

“**Nivel de Soporte**” significa el nivel de Soporte (por ejemplo, Gold o Platinum) para cualquier ámbito específico de Soporte conforme se describe en la Cláusula 7 posterior y pudiera especificarse en un Pedido.

“**Software de Tercero**” significa cualquier programa de software, código informático, librerías de programación, interfaz de programación de aplicaciones, u otros elementos (i) cuyos derechos de propiedad intelectual e industrial no pertenecieran a Liferay ni a sus Afiliadas, y (ii) que no hubieran sido licenciados a favor del Cliente en virtud de las licencias EULA previstas en el Contrato o en el presente Apéndice, sino que hubieran sido licenciados con sujeción a cualesquiera términos y condiciones de licencia aplicables previstos en cualquier fichero que acompañara al Software (y, en el caso de determinados elementos de Software en particular, también en la dirección <http://www.liferay.com/third-party-software>).

“**Unidad**” significa la unidad utilizada para medir el uso por el Cliente de los Servicios de Suscripción, conforme a lo dispuesto en la Cláusula 6 posterior, o bien aquello que acuerden las partes en un Pedido.

“**Actualizaciones**” significa cualesquiera correcciones de software, actualizaciones, mejoras, adiciones, subsanación de errores, modificaciones, nuevas versiones y lanzamientos, en cada caso en el momento en el que, en su caso, fueran puestas a disposición del Cliente.

“**CPU Virtual**” o “**vCPU**” significa el procesador virtual de una máquina virtual al que se le hubiera asignado, total o parcialmente, una CPU física.

2. Beneficios que integran los Servicios de Suscripción

Los Servicios de Suscripción conllevan a favor del Cliente los Beneficios de Suscripción previstos a continuación, conforme se especifican en el Anexo aplicable a la Suscripción correspondiente, según se identificada en la Cláusula 6 posterior:

2.1 Acceso al Portal de Clientes

Liferay facilitará al Cliente acceso al Portal de Clientes de Liferay durante el Plazo de Suscripción. El Portal de Clientes de Liferay otorga acceso al Cliente a una base de conocimiento en expansión, a información de soporte, información sobre compatibilidad, listados de verificación, preguntas frecuentes, herramientas de parcheado, actualizaciones de seguridad, *newsletters*, así como acceso a versiones disponibles del Software Liferay durante sus respectivos ciclos de vida, según se establece en la Cláusula 8 posterior (y de cualquier Software de Tercero aplicable), para su descarga electrónica desde el Portal de Clientes de Liferay (“**Acceso a través del Portal de Clientes**”). Dicho Software puesto a disposición a través del Portal de Clientes de Liferay, para cada Suscripción, es el que se especifica en el correspondiente Anexo identificado en la Cláusula 6 posterior. El uso de dicho Software se registrará por uno o varios de los Contratos de Licencia a favor del Usuario Final (las licencias “**EULA**”, según sus siglas en inglés) que se identifican en la Cláusula 6 posterior. El Cliente acepta y manifiesta su conformidad con los términos de dicha licencia o licencias EULA. Las Suscripciones no tienen por objeto el desarrollo de informes, estudios, u otros documentos en ejecución del contrato.

2.2 Mantenimiento del Software

Liferay publicará periódicamente Actualizaciones del Software Liferay para su descarga electrónica desde la página web de Liferay (el “**Mantenimiento del Software**”).

2.3 Soporte del Software

Liferay facilitará al Cliente acceso al servicio de soporte Liferay (el “**Soporte**”), incluyendo la Aplicación de Soporte Empresarial Liferay (“**LESA**” por sus siglas en inglés) para cuestiones relativas al Software y a cualquier Software de Tercero que hubiera sido entregado con el Software, si bien únicamente en la medida en que dicho Software de Tercero hiciera que el Software no resultara acorde con carácter sustancial con la Documentación conforme se describe con mayor detalle en la Cláusula 7 posterior. **LESA** es una herramienta de seguimiento de incidencias polifacética que permite a los Clientes reportar incidencias que experimentan con el Software al equipo de soporte de Liferay para su identificación.

2.4 Servicios en la Nube

Liferay puede facilitar al Cliente el acceso a servicios basados en la nube como parte de las Suscripciones correspondientes, según se especifique, en su caso, en el Anexo o Anexos aplicables. Los Servicios en la Nube están gobernados por los Términos de Servicio establecidos en el Anexo 1.B.

3. Honorarios correspondientes a los Servicios de Suscripción

Liferay no cobra un precio por el uso del Software, sino que los Honorarios de Liferay se cobran por los Servicios de Suscripción, que se basan en el número total de Unidades desplegadas, instaladas, utilizadas o ejecutadas por el Cliente (de conformidad con la descripción de dichas Unidades prevista en el Cuadro 6 posterior), y sólo por el periodo durante el cual el Cliente tenga una Suscripción activa. Por ejemplo, el precio de los Servicios de Suscripción correspondientes al Software denominado “**Liferay DXP**” se basa en el número de Instancias en las que el Cliente desplegara, instalara, utilizara o ejecutara el Software. Mientras el Cliente tenga una Suscripción que le faculte para recibir los Servicios de Suscripción, el Cliente deberá adquirir un número de Suscripciones igual al número total de Unidades –relacionadas con esa Suscripción (incluyendo variantes o componentes del Software o de los Servicios de Suscripción)– que el Cliente despliegue, instale, use o

ejecute. De forma adicional, si el Cliente utilizara los Servicios de Suscripción a efectos de soporte o mantenimiento del Software Liferay (o de cualquier elemento del mismo), el Cliente deberá adquirir un número de Suscripciones igual al número de Unidades relacionadas con dicho Software Liferay y para las que el Cliente pretendiera utilizar dichos Servicios de Suscripción. Respecto de cada única Aplicación del Cliente (i) el Cliente mantendrá cualesquiera Suscripciones que incorporaran el servicio de Soporte asociadas a un mismo Nivel de Soporte para dichas Unidades (a efectos de aclaración, el Cliente no podrá contratar un Servicio de Soporte Platinum para una Unidad y un Servicio de Soporte Gold para otras Unidades adicionales instaladas en la misma Aplicación del Cliente, con independencia de que tales Unidades fueran utilizadas para Fines de Producción, Fines de Backup o Sin Fines de Producción).

4. Uso de los Servicios de Suscripción

El Contrato, incluyendo el presente Apéndice (así como los precios acordados por Liferay en el correspondiente Pedido), asume que el Cliente utilizará los Servicios de Suscripción así como el Software exclusivamente para uso interno del propio Cliente. La frase anterior no pretende limitar el uso interno por parte del Cliente de los Servicios de Suscripción (incluyendo el uso de ningún Software) a efectos de operar cualquier sitio web y/u ofrecer el propio software del Cliente como servicio, siempre que dicho sitio web o servicio no incluya distribución alguna del Software ni de otra manera facilite el acceso a los Servicios de Suscripción, ni de parte alguna de los mismos. El Cliente se compromete a no utilizar los Servicios de Suscripción que estuvieran asociados a servicios de Soporte de un nivel superior (por ejemplo, Platinum) a efectos de utilizar dicho nivel en beneficio de Unidades cuya Suscripción estuviera asociada a servicios de Soporte de un nivel inferior (por ejemplo, Gold), salvo previa notificación de dicha circunstancia a Liferay. El Cliente podrá transferir sus Suscripciones contratadas respecto de o para una determinada Unidad a cualquier otra Unidad que gozara de las mismas características (por ejemplo, de cualquier Instancia sita en las propias instalaciones del Cliente a cualquier otra Instancia sita en las mismas instalaciones), sin necesidad de contratar Suscripciones adicionales, siempre que el Cliente no incrementara el número total de Unidades y utilizara las Suscripciones para el mismo Fin Específico, en su caso. (Al respecto, le rogamos advierta los siguientes extremos: en relación con dicha transferencia de los Servicios de Suscripción, es posible que el Cliente deba contactar a Liferay a efectos de la gestión técnica subyacente de la operación, con el objeto de garantizar la continuidad de los Servicios). La distribución del Software o la facilitación por otra vía del acceso a cualquier parte de los Servicios de Suscripción a un tercero, o la utilización de cualquiera de los Servicios de Suscripción en beneficio de un tercero, constituye un incumplimiento de carácter material del Contrato, incluyendo del presente Apéndice, incluso en aquellos supuestos en los que cualesquiera licencias de código abierto aplicables a determinados paquetes de software pudieran otorgar al Cliente el derecho a distribuir dichos paquetes (sin que no obstante el presente Apéndice pretenda interferir con cualesquiera derechos que pudieran corresponder al Cliente en virtud de dichas licencias individuales). Los Servicios de Suscripción podrán ser utilizados en los términos del presente Apéndice por cualesquiera terceros que actuaran en nombre del Cliente o de sus Afiliadas, tales como contratistas, subcontratistas o proveedores de servicios de *outsourcing*, siempre que el Cliente (i) continúe siendo responsable de las obligaciones a su cargo previstas en el Contrato y en el presente Apéndice, así como por cualesquiera acciones y omisiones del tercero en cuestión; (ii) controle el acceso al Software, en aquellos casos en los que el Software hubiera sido instalado en un centro de datos perteneciente a un tercero (cuyos sistema de control de acceso no exigiera un control físico sino que pudiera proceder en virtud del uso de las correspondientes disposiciones contractuales acordadas con el operador del centro de datos). Cualquier uso no autorizado de los Servicios de Suscripción constituye una infracción de carácter material del Contrato, incluyendo sin limitación alguna (1) la contratación o renovación de los Servicios de Suscripción basada en cualquier número de Unidades inferior a las que el Cliente efectivamente desplegara, instalara, utilizara u operara, (2) facilitar acceso al Software o al servicio de Mantenimiento de Software a un tercero, (3) la utilización del Acceso al Portal de Clientes, del servicio de Mantenimiento de Software, de los Servicios en la nube y/o del servicio de Soporte para prestar cualesquiera servicios de soporte a terceros, (4) la utilización de los Servicios de Suscripción en relación con cualquier forma de redistribución del Software, (5) la utilización de los Servicios de Suscripción a efectos de prestar cualquier forma de soporte o servicio de mantenimiento a cualquier Software distinto del Software Liferay, (6) la utilización de los Servicios de Suscripción o del Software a efectos de construir o diseñar cualquier producto o servicio que compitiera con el Software o los Servicios de Liferay, o la copia de las características o de la interfaz de usuario del Software, (7) la utilización de los Servicios de Suscripción o del Software a efectos de desarrollar o mejorar las prestaciones de (a) cualquier software distinto del Software, incluyendo sin limitación alguna cualquier versión de código abierto del Software (por ejemplo, el software "Liferay Portal Community Edition") o (b) cualesquiera obras derivadas de cualquier software distinto del Software; o (8) el desarrollo de cualquier Software Derivado.

5. Servicios de Suscripción disponibles, Unidades y Licencias

El Cuadro 6 previsto a continuación enumera las distintas Suscripciones que conforman la oferta de Liferay para el Cliente, así como las Unidades correspondientes y la Licencia aplicable al Software. Los Anexos referidos en el Cuadro 6 incluyen información adicional relativa al alcance de los Servicios de Suscripción, en función del tipo de Suscripción adquirida (es decir, para las unidades de Liferay Portal (mientras UPV las mantenga), resultará de aplicación el Anexo 1.B, mientras que el Anexo 1.C resultará aplicable a las unidades de Liferay DXP).

Cuadro 6

Suscripciones	Unidad	Licencia	Anexo*
Liferay Portal Enterprise (EE)	Instancia	Licencia para uso del Portal y ciertas aplicaciones: http://www.liferay.com/legal/doc/eula/portal/1201601_ES Licencia para el uso de <i>Developer Studio</i> : http://www.liferay.com/legal/doc/eula/ds/1101601_ES Licencia para el uso de las Herramientas de Diagnóstico: http://www.liferay.com/legal/doc/eula/dt/1201601_ES	Anexo 1.B
Liferay Digital Experience Platform (DXP)	Instancia	DXP y ciertas aplicaciones: http://www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_ES Workstation / Client-side EULA http://www.liferay.com/legal/doc/eula/clients/1001605_ES	Anexo 1.C

El Cliente utilizará Suscripciones Liferay Portal Enterprise o Liferay DXP de acuerdo con lo establecido en los pliegos.

6. Servicios de Soporte

Liferay prestará Soporte al Cliente en los términos que se describen a continuación.

6.1 Niveles de Gravedad

Los Niveles de Gravedad serán señalados por Liferay, sobre la base de los efectos de la Incidencia en cuestión sobre el negocio, en atención a la información recibida del Cliente.

Incidencias de Nivel 1 ("Incidencias Críticas") Se entiende por Incidencia de Nivel 1 aquella en la que (i) el sistema de producción se viera gravemente afectado o interrumpido totalmente, o (ii) las operaciones del sistema o cualesquiera aplicaciones críticas resultaran inoperables, o (iii) cualesquiera aplicaciones críticas vinieran experimentando interrupciones de carácter material de tal naturaleza que las aplicaciones en cuestión resultaran imposibles de operar.

Incidencias de Nivel 2 ("Incidencias Graves") Se entiende por Incidencia de Nivel 2 aquella en la que (i) el sistema funcionara con limitaciones en sus características, o (ii) fuera inestable y sufriera interrupciones periódicas, o (iii) las aplicaciones esenciales, si bien no hubieran dejado de funcionar, experimentarían graves interrupciones.

Incidencias de Nivel 3 ("Incidencias Menores"): Se entiende por Incidencia Menor aquella en la que el sistema fuera completamente funcional, si bien se apreciarían errores que no afectan a la usabilidad del sistema.

Liferay trabajará a efectos de solucionar cualesquiera Incidencias de Nivel 1 veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana ("**24x7**"), si bien en aquellos casos en que la resolución de la incidencia exigiera cualquier aportación por parte de los miembros del equipo de soporte del Cliente y estos últimos no se encontraran disponibles durante dichas horas, Liferay se reserva el derecho a reducir el nivel de gravedad de la incidencia a efectos de adecuarlo al impacto efectivo que la misma tuviera en el negocio, en su caso, hasta que el equipo de soporte del Cliente estuviera disponible para trabajar en la incidencia en régimen 24x7.

6.2 Personas de Contacto

A efectos de la prestación de sus servicios de Soporte a favor del Cliente, Liferay se comunicará a través de las Personas de Contacto. El Cliente podrá designar (como máximo) el número de Personas de Contacto que se detalla en el siguiente cuadro, en función del número de Suscripciones con Fines de Producción contratadas por el Cliente.

Cuadro 7.2

Número de Suscripciones con Fines de Producción	Personas de Contacto (servicio de Soporte Gold)	Personas de Contacto (servicio de Soporte Platinum)
1 a 4	2	3
5 a 8	4	6
9 a 12	6	9
13 a 16	8	12
17 a 20	10	15
21 o más	12	18

6.3 Plazos de Acuse de Recibo de la Incidencia

El Cliente podrá notificar cualesquiera Incidencias a Liferay a través de la información de contacto que figura en el Portal de Clientes, actualmente disponible en la dirección <https://www.liferay.com/group/customer/support/contact/world-wide-support>. Una vez que el Cliente hubiera contactado a Liferay respecto de la Incidencia en cuestión, Liferay acusará recibo de la misma en los plazos que se especifican a continuación, en función del Nivel de Servicio efectivamente contratado por el Cliente. Cualquier elemento, documentación o información que corrigiera o subsanara la Incidencia en cuestión será entregado o comunicada a las Personas de Contacto del Cliente. A efectos de la presente Cláusula, se entenderá que Liferay ha acusado recibo de la comunicación de la Incidencia en cuestión en el momento en que Liferay hubiera asignado a una persona debidamente cualificada a la resolución de dicha Incidencia, y dicha persona hubiera comenzado a trabajar a efectos de dicha resolución.

Cuadro 7.3 (A) - Nivel Platinum

Nivel de la Incidencia	Plazo de Acuse de Recibo de la Incidencia
1	1 hora
2	2 Horas Hábiles

Nivel de la Incidencia	Plazo de Acuse de Recibo de la Incidencia
3	1 Día Hábil

Cuadro 7.3(B) - Nivel Gold

Nivel de la Incidencia	Plazo de Acuse de Recibo de la Incidencia
1	4 Horas Hábiles
2	1 Día Hábil
3	2 Días Hábiles

6.4 Exclusiones del Servicio de Soporte

Liferay no vendrá obligada a prestar Servicio de Soporte alguno al Cliente en aquellos casos en que:

- i. el Software hubiera sido modificado, alterado o dañado por el Cliente, de manera intencionada o no, en cualquier forma, salvo que dicha modificación, alteración o daño hubiera resultado como consecuencia de lo dispuesto en la correspondiente Documentación o las instrucciones cursadas por o acordadas con Liferay;
- ii. la Incidencia fuera atribuible a la negligencia o dolo del Cliente, o a cualquier mal funcionamiento del equipo del Cliente, o a cualquier otra causa más allá del control razonable de Liferay;
- iii. la Incidencia hubiera sido causada por cualquier Software de Tercero, salvo que como consecuencia de dicho Software de Tercero el Software no resultara sustancialmente conforme con la Documentación;
- iv. el Cliente ya hubiera recibido una solución a la Incidencia notificada a Liferay, y el Cliente no hubiera instalado dicha solución en un plazo de cuarenta y cinco (45) días desde la fecha en que la misma hubiera sido puesta a su disposición;
- v. el entorno de despliegue no hubiera sido aprobado o no fuera soportado por Liferay, conforme se señala en www.liferay.com/services/support/compatibility-matrix; y/o
- vi. Liferay hubiera dejado de atender a la prestación de Servicios respecto de la versión del Software en cuestión de conformidad con la Política de Liferay sobre el Fin de Ciclo de Vida del Software (*Liferay's End of Service Life* o EOSL), cuya copia se encuentra disponible en www.liferay.com/products/end-of-service-life.

No obstante lo anterior, Liferay podrá, sin que no obstante venga obligada a ello, prestar servicios de Soporte al Cliente en los supuestos (i) a (vi) anteriores.

6.5 Condiciones para la Prestación del Servicio de Soporte

Con carácter previo a la notificación de la Incidencia a Liferay, el Cliente realizará esfuerzos razonables desde un punto de vista comercial a efectos de identificar la naturaleza de la Incidencia, con vistas a asegurarse de que la misma reside en el Software y no en ninguna aplicación o componente de tercero. Durante la fase inicial de colaboración a efectos de la notificación de la Incidencia, el Cliente dedicará el tiempo y asignará recursos razonables de conformidad con la gravedad de la Incidencia. El Cliente reconoce que la capacidad de Liferay para prestar determinados servicios de Soporte pudiera estar condicionada al acceso a, e integridad de, aquella información del Cliente que fuera razonablemente solicitada por Liferay. Dicha información podrá incluir, por ejemplo, el tipo de equipo que utiliza el Cliente, una descripción de la Incidencia respecto de la cual el Cliente solicitara el servicio de Soporte, así como una descripción de cualquier otro software adicional que estuviera utilizando el Cliente.

7. Política de Liferay sobre el Fin de Ciclo de Vida del Software (EOSL).

Durante el ciclo de vida de cualquier versión en particular del Software, el alcance de los servicios de Mantenimiento y Soporte irá evolucionando y, transcurridos varios años, dichos servicios dejarán de estar disponibles para las versiones más antiguas del Software. La información relativa al ciclo de vida de los servicios de Mantenimiento de Software y Soporte puede consultarse en la dirección www.liferay.com/products/end-of-service-life.

8. Entrega del Software

Liferay publicará el Software (incluyendo cualquier Actualización) en su página web, desde la que el Cliente podrá descargarse el mismo. El Software (incluyendo cualquier Actualización) se entenderá entregado por Liferay al Cliente mediante su puesta a disposición para su descarga por el Cliente.

9. Política de Uso Aceptable

Los Servicios de Suscripción pueden incluir acceso a una variedad de portales, sitios web, páginas web, documentos, grupos de discusión, blogs, aplicaciones y otros servicios interactivos para uso y consumo de los Clientes, como por ejemplo, sin ánimo limitativo, acceso al Portal de Clientes de Liferay, la Aplicación de Soporte Empresarial Liferay ("LESA"), o a los Servicios en la Nube de Liferay. El Cliente se compromete a cumplir con la Política de Uso Aceptable de Liferay, cuya versión más reciente se encuentra disponible en <http://www.liferay.com/legal/doc/policies/aup/1001605> (la "Política de Uso Aceptable") que forma parte integrante de este Apéndice.



ANEXO 1.A: SERVICIOS EN LA NUBE DE LIFERAY

1. General

Este Anexo establece los términos y condiciones (“**Términos de Servicio**”) aplicables al uso por los Clientes de las aplicaciones alojadas, incluyendo cualquier Documentación asociada e interfaces de programación de aplicaciones (conjuntamente, los “**Servicios en la Nube**”), que Liferay ofrece como Beneficio de Suscripción en la medida en que los Servicios en la Nube aparezcan reflejados en el Anexo correspondiente a la Suscripción de que se trate.

2. Derechos sobre los Servicios en la Nube

Sujeto a las restricciones establecidas en el Anexo posterior, al cumplimiento por el Cliente de los restantes términos para los Servicios de Suscripción establecidos en el Apéndice, y a la Política de Uso Aceptable, Liferay concede al Cliente un derecho no transferible ni sub-licenciable, no exclusivo, para el territorio del mundo, para usar los Servicios en la Nube, limitado al Plazo de Suscripción y limitado a y en conexión con las Unidades en relación con las cuales el Cliente ha adquirido los Servicios de Suscripción de Liferay o de un Socio Comercial. El Cliente adquiere únicamente el derecho a utilizar los Servicios en la Nube y no adquiere ningún derecho de propiedad o titularidad sobre los Servicios en la Nube. Liferay se reserva todos los derechos sobre los Servicios en la Nube no específicamente concedidos al Cliente.

3. Restricciones, Derechos de Propiedad Intelectual

- 3.1 Los derechos concedidos al Cliente bajo estos Términos de Servicio no autorizan al Cliente (ni permiten al Cliente autorizar a terceras partes) a: (i) llevar a cabo labores de ingeniería inversa, traducir, modificar, convertir o aplicar ningún tipo de procedimiento o proceso a los Servicios en la Nube con el fin de determinar, obtener, y/o apropiarse por cualquier razón u objetivo, del código fuente o los listados de programa del software utilizado por Liferay en la prestación de los Servicios en la Nube o cualquier información o proceso que constituya un secreto comercial, contenido en los Servicios en la Nube (excepto según permita la legislación aplicable); (ii) ejecutar o incorporar otro software (a excepción del software aprobado que se define con mayor detalle en la Documentación o que sea aprobado específicamente por Liferay por escrito) dentro de los Servicios en la Nube, o crear una obra derivada de una parte de los Servicios en la Nube, incluyendo pero no limitado a, cualquier software utilizado por Liferay para la prestación de los Servicios en la Nube; (iii) eliminar cualquier identificación del producto, marcas, nombres comerciales o títulos, aviso de copyright, leyendas o cualquier otra marca que refleje la existencia de un derecho propietario en los Servicios en la Nube; o (iv) revelar los resultados de cualquier comparativa de mercado (*benchmarking*) de los Servicios en la Nube (haya sido obtenida con la asistencia de Liferay o no) a cualquier tercero.
- 3.2 El Cliente conoce y acepta que los Servicios en la Nube pueden contener o estar sujetos a dispositivos limitadores de tiempo, dispositivos contadores, y/o dispositivos dirigidos a asegurar que los límites a los derechos concedidos al Cliente bajo estos Términos de Servicio no serán excedidos (“**Dispositivos Limitadores**”). Si los Servicios en la Nube contienen o de otro modo están sujetos a Dispositivos Limitadores, Liferay facilitará al Cliente los materiales necesarios para el uso de los Servicios en la Nube hasta el límite permitido. El Cliente no puede alterar o tomar ningún tipo de acción para anular, frustrar o eludir un Dispositivo Limitador o cualesquiera restricciones de tiempo o uso contenidos en los Servicios en la Nube, o definidos o acordados en relación con los Servicios en la Nube, incluyendo pero no limitado a, mediante el reinicio del marcador de Unidades.
- 3.3 El Cliente conoce y acepta que la titularidad sobre los Servicios en la Nube, incluyendo pero no limitados a, sobre cualquier software utilizado por Liferay en la prestación de los Servicios en la Nube, y cada componente, copia y modificación, incluyendo pero no limitado a todas las obras derivadas, mejoras o actualizaciones (“**Obras Derivadas**”) ya sean creadas por Liferay, el Cliente, o en nombre de Liferay o del Cliente, incluyendo aquellas creadas a petición del Cliente y todos los derechos de propiedad intelectual, son y continuarán siendo propiedad exclusiva de Liferay, sus Afiliadas y/o sus licenciantes. Entre el Cliente y Liferay, el Cliente será el propietario de todo código y documentación desarrollados de manera independiente y cualesquiera derechos de propiedad intelectual fruto de desarrollos hechos por el Cliente o en representación del Cliente que sean distintos y separados del código base de los Servicios en la Nube (es decir, Obras No Derivadas).

4. Datos del Cliente

Es posible encontrar información adicional acerca del tipo de datos del Cliente, y de la manera en que dichos datos son tratados a través de Liferay Connected Services en el siguiente enlace: <https://liferay.com/legal/cloud-services-data>.

5. Disponibilidad

Liferay realizará esfuerzos comercialmente razonables para hacer que los Servicios en la Nube estén disponibles veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, excepto como consecuencia de (i) períodos de inactividad planeados o (ii) cualquier falta de disponibilidad causada por circunstancias más allá del control razonable de Liferay, incluyendo, sin ánimo limitativo, cualesquiera eventos de Fuerza Mayor, retrasos o inactividades ocasionados por los prestadores de servicios de acceso a internet o de alojamiento al Cliente.

ANEXO 1.B: SUSCRIPCIONES LIFERAY PORTAL ENTERPRISE

1. Suscripciones Liferay Portal Enterprise

La Suscripción a Liferay Portal Enterprise (*Liferay Portal Enterprise Subscription*) otorga al Cliente derecho a las siguientes Prestaciones durante el Plazo de Suscripción, en cada caso para cada Unidad: Acceso al Portal de Clientes, Mantenimiento del Software, Soporte y Servicios en la Nube.

El servicio de Acceso al Portal de Clientes incluye el acceso al Portal Liferay de Software (*Liferay Portal Software*) así como acceso a cierto software adicional (el "Software Complementario"), con sujeción en este último caso a los Términos y Condiciones de Uso del Software Complementario que se recogen en el Apartado 2 posterior;

La Unidad por la que Liferay mide el uso de los Servicios Empresariales de Suscripción sobre el Portal Liferay por parte del Cliente es una Instancia. El precio por Instancia depende del Volumen de la Instancia. El Cliente debe adquirir el número y tipo adecuado de Suscripciones Empresariales sobre el Portal Liferay de acuerdo con el número y el Volumen de Instancias, según se describe en el siguiente Cuadro:

Volumen	Número de Núcleos o vCPUs que serán accesibles desde cada Instancia
1	Hasta ocho (8)
2	Hasta doce (12)
3	Hasta dieciséis (16)
4	Diecisiete (17) o más

Las Suscripciones a Liferay Portal Enterprise están disponibles con dos Niveles de Soporte distinto – Gold y Platinum.

El precio de dichas Suscripciones depende del Fin Específico previsto para las mismas. En particular, dicho precio difiere en función de si la Suscripción se contrata Sin Fines de Producción, con Fines de Producción, o con Fines de Backup.

En el caso de que se contratara con Fines de Desarrollo, la Suscripción incluye licencias de desarrollador accesibles a través del Portal del Cliente durante el Plazo de Suscripción. Cada licencia de desarrollador otorga al Cliente el derecho a utilizar el Software disponible en el Portal Liferay para Fines de Desarrollo, únicamente en una única (1) estación de trabajo y para un máximo de diez (10) direcciones IP únicas, conforme se describe con mayor detalle en la correspondiente Licencia.

2. Términos y Condiciones de Uso del Software Complementario

Junto con su Suscripción a Liferay Portal Enterprise, el Cliente recibe igualmente Software adicional a través del Portal del Cliente, incluyendo el acceso a los siguientes Servicios de Suscripción:

- **Liferay Developer Studio**

Liferay Developer Studio es objeto de licencia al Cliente en virtud de su propia Licencia, e incluye acceso a los servicios de Mantenimiento de Software, no disfrutando no obstante del servicio de Soporte.

- **Suscripciones Liferay Free Apps**

Las Suscripciones Liferay Free Apps disfrutan de los mismos servicios de Mantenimiento de Software y Soporte que la Suscripción del Cliente a Liferay Portal Enterprise. Estas Aplicaciones gratuitas son licenciadas al Cliente en virtud de y de conformidad con los términos de la Licencia correspondiente al Software disponible en el Portal de Liferay.

- **Herramientas de Diagnóstico**

Las Herramientas de Diagnóstico Liferay constituyen una serie de "porlets" diseñados para analizar y diagnosticar Incidencias durante el Plazo de Suscripción de la Suscripción del Cliente a Liferay Portal Enterprise. El Cliente podrá utilizar las Herramientas de Diagnóstico para analizar y diagnosticar posibles fuentes de la Incidencia, por ejemplo mediante la generación de informes para los miembros del equipo de soporte de Liferay, comparando los valores de configuración del Cliente con los valores de configuración recomendados. La instalación y utilización por el Cliente de dichas Herramientas de Diagnóstico es opcional. En su caso, la utilización por el Cliente de las Herramientas de Diagnóstico estará limitada al Plazo de Suscripción de la Suscripción del Cliente a Liferay Portal Enterprise, disfrutará de las mismas Prestaciones que la Suscripción subyacente a dicho Portal, y estará sujeta a su propia Licencia.

Al respecto, le rogamos advierta los siguientes extremos: Liferay pone a disposición de los Clientes ciertas aplicaciones en fase de experimentación con el nombre de "*Liferay Labs Apps*", las cuales no van acompañadas de ninguna Prestación y están sujetas a los términos de la Licencia correspondiente al Software restante disponible en el Portal Liferay.

3. Servicios en la Nube

Liferay Connected Services ("LCS") son los únicos Servicios en la Nube que están disponibles como parte de la Suscripción Liferay Portal Enterprise y permiten al Cliente gestionar y monitorizar la Suscripción Liferay Portal Enterprise del Cliente. El uso de LCS requiere la descarga e instalación de Software que está disponible para su descarga electrónica desde la web de Liferay y que está licenciado bajo la Licencia DXP EULA referenciada más arriba, mientras que el uso de los Servicios en la Nube disponible a través de dicho Software está gobernada por los Términos de Servicio.

ANEXO 1.C: SUSCRIPCIONES LIFERAY DXP

1. Suscripciones Liferay Digital Experience Platform

Una Suscripción Liferay Digital Experience Platform ("DXP") concede al Cliente los siguientes Beneficios de Suscripción durante el Plazo de Suscripción y en relación con las Unidades contratadas: Acceso al Portal de Clientes, Mantenimiento de Software, Soporte y Servicios en la Nube.

La Unidad por la que Liferay mide el uso por parte del Cliente de los Servicios de Suscripción Liferay DXP es una Instancia del componente de DXP denominado "Liferay Digital Enterprise". El precio por Unidad está definido por el Volumen de la Instancia. Los Clientes deben adquirir el número y tipo apropiados de Suscripciones DXP en función del número y Volumen de las Instancias de Liferay Digital Enterprise según señala la siguiente tabla:

Volumen	Número de Núcleos o vCPUs accesibles a través de cada Instancia
1	Up to eight (8)
2	Up to twelve (12)
3	Up to sixteen (16)
4	Seventeen (17) or more

Las Suscripciones Liferay DXP están disponibles en dos Niveles de Soporte – Gold y Platinum.

El precio de las Suscripciones Liferay DXP depende del Fin Específico. Las Suscripciones Liferay DXP están disponibles para los siguientes Fines Específicos: Producción, Sin Fines de Producción y Fines de Back-up.

Dentro de cada Aplicación de Cliente (i) el Cliente debe mantener todas las suscripciones DXP en el mismo Nivel de Soporte para todas las Unidades (a efectos aclaratorios, el Cliente no puede adquirir Servicios de Soporte de nivel Platinum para una Unidad y Servicios de Soporte de nivel Gold para cualesquiera Unidades adicionales utilizadas en la Aplicación del Cliente, con independencia de si dichas Unidades son utilizadas con Fines de Producción, Fines de Back-up, o Sin Fines de Producción).

Para Fines de Producción, la Suscripción Liferay DXP del Cliente incluye licencias de desarrollador accesible a través del Portal de Clientes durante el Plazo de Suscripción. Cada licencia de desarrollador concede derecho al Cliente a usar Liferay Digital Enterprise Solution con Fines de Desarrollo únicamente en un (1) puesto de desarrollo y para hasta diez (10) únicas direcciones IP, según se establece en la Licencia correspondiente.

A modo de aclaración respecto del requerimiento de la cláusula 2 del PPT, Liferay, previa petición del Cliente, facilita acceso al código fuente de componentes del producto, no de la totalidad de Liferay DXP.

2. Condiciones de Software Suplementarias

Las Suscripciones Liferay DXP también incluyen acceso a soluciones de Software y a herramientas para descarga desde el sitio web de Liferay. Excepto por los supuestos listados más abajo, el Software se licencia bajo los términos de la Licencia DXP accesible desde el siguiente enlace http://www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_ES y la Suscripción DXP incluye acceso a Mantenimiento de Software, Soporte y Garantía Legal para dicho Software.

- Puesto de trabajo e instalaciones de Software en el lado del Cliente.** Algunos elementos de Software entregados como parte de DXP están dirigidos a ser utilizados en puestos de trabajo. Por ejemplo, el Software entregado con Fines de Desarrollo o destinado a ser utilizado en el lado del Cliente como conector al software destinado a estar instalado en servidores. Estos componentes del Software están identificados en <https://liferay.com/legal/client-side> y sujetos a una Licencia diferente, accesible desde http://www.liferay.com/legal/doc/eula/clients/1001605_ES. Cualesquiera Actualizaciones en respuesta a Incidencias reportadas en relación con instalaciones de Software en el lado del Cliente o en el puesto de trabajo están generalmente limitadas a nuevas versiones y lanzamientos del Software afectado debido a que será necesaria la colaboración con el equipo de desarrollo para analizar las causas. Liferay puede no obstante entregar parches, actualizaciones, mejoras, adiciones, correcciones o modificaciones si estuvieran disponibles y en el momento en que estuvieran disponibles.
- Suscripciones de Aplicaciones Liferay Gratuitas.** El acceso a Suscripciones de Aplicaciones Liferay Gratuitas está incluido con una Suscripción Liferay DXP sin Honorarios de Suscripción adicionales, y disponible en la categoría "Subscription App" del Marketplace de Liferay (expuestas como "Free" Apps), en lugar de a través del Portal de Clientes.
- Liferay Lab Apps.** Liferay facilita acceso a cierta tecnología a modo de anticipo, sin Beneficios de Suscripción.

3. **Servicios en la Nube**

Con la Suscripción Liferay DXP del Cliente, el Cliente recibe también acceso a las soluciones de los Servicios en la Nube para uso a través del sitio web de Liferay. Excepto para los casos listados más abajo, los Servicios en la Nube se prestan bajo los Términos de Servicio establecidos en el Anexo 1.A. Por favor tenga en cuenta que en la medida en que características o funcionalidades de un Servicio en la Nube disponible como parte de Liferay DXP estén limitadas de acuerdo con la Documentación, Liferay puede ofrecer Suscripciones Adicionales que extiendan las características o funcionalidades.

- **Liferay Connected Services**

Liferay Connected Services ("LCS") son Servicios en la Nube que permiten al Cliente gestionar y monitorizar las Suscripciones Liferay DXP del Cliente. El uso de LCS requiere la descarga e instalación de Software que está disponible para su descarga electrónica a través de la web de Liferay y que está licenciado bajo la Licencia DXP EULA referida más arriba, mientras que el uso de los Servicios en la Nube disponible a través de dicho Software está gobernado por los Términos de Servicio establecidos en la Cláusula 1.A.