

APPENDIX 4: LIFERAY DXP CLOUD SERVICES

This Appendix 4, which includes the documents incorporated by reference in this Appendix 4 (together, the “**Appendix**”), describes certain fee bearing subscription services bundles that Liferay offers (“**Subscriptions**”) listed in Schedule 4.A. The Services that Liferay provides to Customer as part of these Subscriptions (the “**Subscription Services**”) provide Customer, as applicable, with one or more Subscription Benefits as further described in Section 2, below. 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**”).

IF CUSTOMER USES SUBSCRIPTION FOR A TRIAL TERM (AS DEFINED HEREIN), SUCH USE SHALL BE SUBJECT TO THE APPLICABLE PROVISIONS OF THIS APPENDIX DURING THE TRIAL TERM.

1. Definitions

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

“**Backup Purposes**” means using the Services (including any Software) solely in a backup or secondary environment that is (i) periodically or regularly receiving backups of data from Instances used for Production Purposes; (ii) not servicing requests; and (iii) used for the purpose of disaster recovery and/or serving as a backup in case a live Instance used for Production Purposes fails.

“**CCPA**” means the California Consumer Privacy Act, Cal. Civ. Code § 1798.100 et seq., and its implementing regulations.

“**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 deployed in the “Liferay Cloud Infrastructure” as further defined below.

“**Customer Content**” means any content or data (including Personal Data) whether developed in connection with the Cloud 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.

付属文書 4：ライフレイ DXP クラウドサービス

本付属文書 4 は、(参照することにより本付属文書 4 に含まれる文書を含み、以下「**付属文書**」と総称する。)は、別紙 4.A の表に記載されるライフレイが提供する一定額の有料サブスクリプションのサービスバンドル (以下「**サブスクリプション**」という。)について定める。ライフレイがこれらサブスクリプションの一環として顧客に提供する本サービス (以下「**サブスクリプションサービス**」という。)は、下記第 2 条で詳述される一又は複数のサブスクリプション付帯サービス (場合による。)を顧客に提供する。本付属文書で用いられるが定義されない用語は、本付属文書が (物理的に又は言及されることで) 添付される契約 (ライフレイ・エンタープライズサービス契約等) (以下「**基本契約**」) といひ、付属文書と併せて「**本契約**」という。)において定義される意味を有する。

顧客がトライアル期間 (本契約に定義される。)にてサブスクリプションを利用する場合、当該使用には、トライアル期間中、本付属文書の適用される該当規定が適用されるものとする。

1. 定義

「**アカウント**」とは、ライフレイ・クラウドサービスにアクセスするために顧客ユーザーが作成し、かつ、使用する個々のアカウントをいう。

「**バックアップ目的**」とは、(i) 本番目的のために使用するインスタンスからデータのバックアップを周期的に又は定期的に受け取り、(ii) リクエストに対してサービスを提供せず、かつ、(iii) 災害復旧のために利用され、及び／又は本番目的のために使用される有効なインスタンスに問題が生じた場合のバックアップとして機能する、バックアップ又は補助的な環境でのみ、本サービス (本ソフトウェアを含む。)を使用することをいう。

「**CCPA**」とは、カリフォルニア州消費者プライバシー法 (California Consumer Privacy Act, Cal.Civ.Code § 1798.100 以降) 及びその施行規則をいう。

「**顧客アプリケーション**」とは、本ソフトウェアの機能をカスタマイズ又は拡張し、「ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャー」 (その定義は下記のとおり) で展開する独自のデータベース・スキーマを持つデータベースに接続する、独自のコードベースを有するプログラムをいう。

「**顧客コンテンツ**」とは、顧客によるクラウドサービスの利用に関連する、一切のコンテンツ又はデータ (個人情報等を含み、クラウドサービスに関連して作成されたか否かを問わない。) 、ソフトウェアコード、ドキュメンテーション、資料、情報、テキストファイル、画像及び／又は商標であつて、クラウド・インフラストラクチャーにおいてホストされ、かつ、ライフレイにより提供されたものでないものをいう。

“**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 for various resources accessible to Liferay Subscription customers as further described in Section 2.2 below.

“**Customer User**” means a person using the Cloud Services on behalf of Customer (including, for example, an employee of Customer or Customer’s, Affiliate, contractor or third party service provider).

“**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 a Customer User designated to communicate with Liferay for the provision of Support and/or any other Cloud Services.

“**Designated Purpose**” means the specific use case and purpose for which Customer utilizes the Cloud Services and Software, for example Development Purpose, Production Purpose or Backup Purpose.

“**Documentation**” means the documentation generally made available by Liferay in conjunction with the Cloud Services at dev.liferay.com and help.liferay.com.

“**End User**” means any third party who is not a Customer User that accesses and uses Customer Application through the web.

“**EOSL Policy**” means the End of Service Life Policy applicable to a specific Software, as identified at www.liferay.com/products/end-of-service-life.

“**External Offerings**” means software and/or services that Customer uses in connection with the Cloud Services and that are provided through third parties.

“**Forked Software**” means modifications to the Software source code to develop a separately maintained source code program (i) with features not present in the Software source code or (ii) where modifications to the original source code of the Software are not automatically integrated with the original source code of the Software.

“**Incident**” means a single, discrete technical problem that cannot be reasonably subdivided, and also that is not overly broad in scope, the severity of which shall be determined as described in Section

「**顧客の個人データ**」とは、当該クラウドサービスの使用を通して、顧客によって（又は顧客のために）ライフレイに提供され、ライフレイが顧客のために処理する個人データを意味するものをいう。

「**カスタマーポータル**」とは、ライフレイ又はライフレイの関連会社が維持し、ライフレイ・サブスクリプションの顧客がアクセス可能なさまざまなリソースを提供するウェブポータルをいい、下記第 2.2 条に詳述される。

「**顧客ユーザー**」とは、顧客を代表して本サービスを使用する一切の者（顧客又はその関連会社の従業員、業務受託者、アドバイザー又は顧客が利用する IT サービス・プロバイダー等の第三者を含む。）をいう。

「**データ保護に関する法律**」とは、（クラウドサービスの範囲内のデータの処理に適用される限り）適用されるデータ又はプライバシーの保護を目的とする法律をいう。

「**指定担当者**」とは、顧客ユーザーのうち、本サポート及び／又はその他のクラウドサービスの提供についてライフレイとの連絡を担当する者をいう。

「**指定目的**」とは、顧客がクラウドサービス及び本ソフトウェアを使用する特定の用途及び目的をいう。例えば、開発目的、本番目的又はバックアップ目的等がこれにあたる。

「**ドキュメンテーション**」とは、ライフレイがクラウドサービスに関連して dev.liferay.com 及び help.liferay.com において公開する文書をいう。

「**エンドユーザー**」とは、ウェブ上で顧客アプリケーションにアクセスし、かつ、顧客アプリケーションを使用する者のうち、顧客ユーザー以外の第三者をいう。

「**EOSL ポリシー**」とは、特定のソフトウェアに適用されるサービス提供終了ポリシーをいう。これは www.liferay.com/products/end-of-service-life において特定される。

「**エクスターナル・オフエリング**」とは、顧客がクラウドサービスを經由して、又はクラウドサービスに関連して使用する、第三者から提供されるソフトウェア及び／又はサービスをいう。

「**フォーク・ソフトウェア**」とは、(i) 本ソフトウェアのソースコードにない機能を備えた、又は (ii) 本ソフトウェアのオリジナルソースコードの修正が本ソフトウェアのオリジナルのソースコードに自動的に統合されない、本ソフトウェアとは別に管理されたソースコードプログラムを開発するために、本ソフトウェアのソースコードを修正したものをいう。

「**インシデント**」とは、合理的に分割不可能、かつ、対象が過度に広範囲ではない、単発の非連続的な技術的問題をい

6.1.

“**Instance**” means one (1) copy of the Software.

“**Liferay Cloud Infrastructure**” means the cloud-based infrastructure platform provided by Liferay for deployment and hosting of Liferay Software.

“**Liferay DXP**” means the Liferay Software offering commonly known as “Liferay’s Digital Experience Platform”.

“**Liferay Marketplace**” means the marketplace located at: www.liferay.com/marketplace.

“**Memory**” means random access memory (RAM) assigned to a single Instance.

“**Non-Production Purposes**” means using the Cloud Services (including any Software) solely in a non-production environment, generally for the purposes of devintegration, testing, quality assurance, staging, and user acceptance testing but excluding Development Purposes.

“**Production Purposes**” means using the Cloud Services (including any Software) in a production environment, generally to service live requests and to use live data and Software.

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

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

“**Sizing**” means the sizing of an Instance, which is determined by the number of vCPUs that will be accessible by, and the Memory assigned to, each Instance.

“**Software**” or “**Liferay Software**” means the software and corresponding Documentation that Liferay makes available for download as part of Subscriptions. Software shall not include third-party software applications that are made available through the Liferay Marketplace (“**Third-Party Marketplace Apps**”), Third-Party Software or generally available open source projects such as any Liferay branded community edition of the Software and/or other community projects.

“**Subscription Benefit(s)**” means one or more of the defined benefits described in Section 2 below.

う。その重要度は第 6.1 条に記載されるとおり決定される。

「**インスタンス**」とは、本ソフトウェアの 1 つのコピーをいう。

「**ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャー**」とは、ライフレイ・ソフトウェアの導入とホスティングのために、ライフレイによって提供されるクラウドベースのインフラストラクチャープラットフォームをいう。

「**Liferay DXP**」とは、「ライフレイ・デジタル・エクスペリエンス・プラットフォーム」という名称で提供されるライフレイのソフトウェアをいう。

「**ライフレイ・マーケットプレイス**」とは、www.liferay.com/marketplace にあるマーケットプレイスをいう。

「**メモリ**」とは、一つのインスタンスに割り当てられたランダムアクセスメモリ (RAM) をいう。

「**非本番目的**」とは、原則として、クラウドサービス（本ソフトウェアを含む。）を、非本番環境のみにおいて、開発統合、テスト、品質保証、ステージング及びユーザー受入れテストの目的で使用するをいう。但し、開発目的は除くものとする。

「**本番目的**」とは、原則として、クラウドサービス（本ソフトウェアを含む。）を、本番環境において、ライブリクエストに応える目的、並びにライブデータ及び本ソフトウェアを使用する目的で使用するをいう。

「**個人情報等**」とは、個人情報保護法によって割り当てられた意味を有する。

「**本サービス**」（基本契約において定義される。）とは、本付属文書においては、クラウドサービスをいう。

「**サイズ**」とは、各インスタンスによりアクセス可能な vCPU の数及び各インスタンスに割り当てられたメモリの数によって決定されるインスタンスのサイズをいう。

「**本ソフトウェア**」又は「**ライフレイ・ソフトウェア**」とは、ライフレイがサブスクリプションの一部としてダウンロード用に提供するソフトウェア及びそれに対応するドキュメンテーションをいう。但し、本ソフトウェアには、ライフレイ・マーケットプレイスにおいて提供される第三者のソフトウェアアプリケーション（以下「**サードパーティ・マーケットプレイス・アプリケーション**」という。）、サードパーティ・ソフトウェア又はライフレイブランドの本ソフトウェアのコミュニティエディション及び／若しくはその他のコミュニティプロジェクト等の自由に入手可能なオープンソースプロジェクトは含まれない。

「**サブスクリプション付帯サービス**」とは、下記第 2 条に定められた一つ又は複数の所定の付帯サービスをいう。

“**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 www.liferay.com/de/legal/cloud-services-data.

“**Third-Party Software**” means any software program, computer code, programming libraries, application programming interfaces, or other materials, (i) the intellectual property rights of which are not owned by Liferay or its Affiliates and (ii) which is not licensed to Customer under the EULAs set forth in the Base Agreement or this Appendix, but is licensed subject to the applicable license terms and conditions set forth in a file accompanying the Software (and for certain Software also at www.liferay.com/third-party-software).

“**Unit**” means the unit that is used to measure Customer’s use of the Subscriptions as set forth in Schedule 4.A or as otherwise agreed by the parties in an Order Form.

“**Updates**” means any and all software fixes, updates, upgrades, enhancements, additions, corrections, modifications, new versions and releases of Liferay Software, when and if they are made available.

“**Virtual CPU**” or “**vCPU**” means a virtual machine’s virtual processor to which a physical CPU is assigned, in whole or in part. For the avoidance of doubt, in the event of simultaneous multithreading in the same physical CPU, each thread will be considered a vCPU.

2. Benefits of the Cloud Services Subscriptions

Each Subscription offering provides Customer with one or more of the following standardized benefits described in the subsections of this Section 2 (each, a “**Subscription Benefit**”). The specific Subscription Benefits included in a Subscription are as identified in Schedule 4.A.

2.1 Cloud-Based Services

“**Cloud-Based Services**” means, collectively, Liferay’s provision of access to a cloud-based administration console, web-based services, and as applicable, the Liferay Cloud Infrastructure and Infrastructure Services (as further described in **Schedule 4.B**), any Instances of Liferay Software preinstalled by Liferay for Customer in the Liferay Cloud Infrastructure, for purposes of deployment, management, development, integration and hosting of the Customer Application, for which Customer has purchased a Subscription.

「サブスクリプション期間」は、下記第 5 条に定義された意味を有する。

「技術的及び組織的措置」とは、ライフレイが個人情報等の完全性、安全性及び秘密性を保証するために行う、商業的に合理的な物理的、事務的、及び技術的措置をいい、<https://www.liferay.co.jp/en/cloud-services-data> に定められる。

「サードパーティ・ソフトウェア」とは、ソフトウェアプログラム、コンピューターコード、プログラミングライブラリ、アプリケーションプログラミングインターフェース又はその他の情報であって、(i) その知的財産権がライフレイ又はその関連会社以外の者に帰属し、かつ、(ii) 基本契約又は本付属文書に定める EULA により顧客に使用許諾されないが、本ソフトウェア（一定の本ソフトウェアについては <https://www.liferay.com/ja/downloads/third-party-software> 参照）に添付されるファイルに定められた契約条件により使用許諾されるものをいう。

「ユニット」とは、別紙 4.A に定めるところに従い、又はオーダーフォームで当事者らの間において合意するところに従い、顧客によるサブスクリプションの利用を測定する際に使用する単位をいう。

「アップデート」とは、ライフレイ・ソフトウェアについて提供される、あらゆるソフトウェア修繕、アップデート、アップグレード、機能増強、機能追加、訂正、修正、新バージョン及びリリース（これらが利用可能となった場合）をいう。

「バーチャル CPU」又は「vCPU」とは、物理的な CPU が割り当てられたバーチャル機器のバーチャルプロセッサの全部又は一部をいう。疑義を避けるために明記すれば、同一物理 CPU で同時マルチスレッドが発生した場合、各スレッドは vCPU とみなす。

2. クラウドサービス・サブスクリプションの付帯サービス

顧客は、各サブスクリプションの提供によって、本第 2 条に記載される以下のサブセクション一又は複数の標準付帯サービスを与えられるものとする（以下それぞれ「サブスクリプション付帯サービス」という）。サブスクリプションに含まれる特定のサブスクリプション付帯サービスは別紙 4.A に記載される。

2.1 クラウド・ベース・サービス

「クラウド・ベース・サービス」とは、総称して、ライフレイによるクラウドベースの管理コンソール、ウェブ・ベース・サービス、及び（もしあれば）ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャー及びインフラストラクチャーサービス（詳細は別紙 4.B に定める。）及びライフレイが顧客のためにライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーにあらかじめインストールしたライフレイ・ソフトウェアのインスタンスを含む。）について、サブスクリプションの購入の対象とされた顧客アプリケーションの展開、管理、開発、イ

ンテグレーション及びホスティングの目的で、アクセスすることを認める。

2.2 Access to Customer Portal

“**Customer Portal Access**” means the provision of access to Liferay’s Customer Portal during the Subscription Term. Liferay’s Customer Portal provides Customer access to an expanding knowledge base, support information, compatibility information, checklists, FAQs, patching tools, security updates, newsletters, as well as access to all available versions of Liferay Software throughout their respective life cycle as set forth in Section 8 below (and the applicable Third-Party Software) for electronic download from Liferay’s Customer Portal and, if applicable, access to web-based services. The applicable Software made available through Portal for each Subscription is specified in Schedule 4.A. The Software is governed by one or multiple End User License Agreement(s) (“**EULAs**”) identified in Schedule 4.A.

2.3 Maintenance

“**Maintenance**” means the provision of Updates for Liferay Software, which Liferay makes available from time to time via electronic download from Liferay’s website, and, where applicable, Updates to Cloud-Based Services.

2.4 Support

“**Support**” means technical product support provided by Liferay to Customer for submitted Incidents as further described in Section 6, below. Support is provided through Liferay’s web based issue tracker that allows Customer to submit Incidents to the Liferay support team for investigation of issues relating to, as applicable, the Software, Cloud-Based Services or Liferay Analytics Cloud, in each case as further described in Section 6, below.

2.5 Legal Assurance

“**Legal Assurance**” means the set of intellectual property assurances Liferay provides to Customer as further described in Section 10, below.

2.6 Liferay Analytics Cloud

“**Liferay Analytics Cloud**” is a software-as-a-service (“SaaS”) based set of features and functionality that provides data-driven insights and user analytics that enable Liferay customers to optimize their digital experiences and solutions created on Liferay DXP software. Liferay Analytics Cloud may only be integrated and connected with data sources based on Liferay Software. Liferay is not obligated to provide Support or any other Subscription Benefits for Customer’s use of Liferay Analytics Cloud to the extent related to Customer’s use of Liferay Analytics Cloud with data sources that are not Liferay Software or any other technology not supported in accordance with <https://www.liferay.com/compatibility-matrix>.

2.2 カスタマーポータルへのアクセス

「**カスタマー・ポータル・アクセス**」とは、サブスクリプション期間中、ライフレイのカスタマーポータルへのアクセスを与えることをいう。顧客は、ライフレイのカスタマーポータルにより、広大なナレッジベース、サポート情報、互換性に関する情報、チェックリスト、FAQ、パッチツール、セキュリティアップデート、ニュースレターにアクセスすることが許されるほか、ライフレイ・ソフトウェアの全バージョン（及び該当のサードパーティ・ソフトウェア）についても、下記第 8 条に定められた各ライフサイクルの期間中であれば、常にアクセスすることができ、ライフレイのカスタマーポータルから電子的にダウンロードすることができ、（もしあれば）ウェブ・ベース・サービスにアクセスできる。各サブスクリプションのためにポータルを経由して提供される本ソフトウェアは、別紙 4.A に定められる。本ソフトウェアは、一又は複数のエンド・ユーザー・ライセンス契約（以下「**EULA**」という。）に規律され、別紙 4.A で詳述される。

2.3 メンテナンス

「**メンテナンス**」とは、ライフレイ・ソフトウェアのアップデートを提供することをいう。ライフレイは、当該アップデートをライフレイのウェブサイトから随時、電子的にダウンロードできるようにし、（該当する場合）クラウド・ベース・サービスをアップデートする。

2.4 サポート

「**サポート**」とは、提出されたインシデントに関してライフレイが顧客に提供するテクニカルプロダクトサポートをいう（詳細は下記第 6 条に定める。）。本サポートは、顧客が本ソフトウェア、クラウド・ベース・サービス若しくは Liferay Analytics Cloud（場合による）に関して生じた問題をライフレイのサポートチームに報告して調査を求めることのできるライフレイのウェブベースのイシュートラッカーを経由して提供される。（いずれの場合も、詳細は下記第 6 条に定める。）。

2.5 法的保証

「**法的保証**」とは、ライフレイが顧客に提供する知的財産保証一式をいう（詳細は第 10 条に定める。）。

2.6 Liferay Analytics Cloud

「**Liferay Analytics Cloud**」とは、ライフレイの顧客が Liferay DXP ソフトウェアで作成されたデジタル・エクスペリエンス及びソリューションを最適化できるように、データ・ドリブンによる知見及びユーザー分析を提供する一連の機能を基にしたサービスとしてのソフトウェア（以下「**SaaS**」という。）をベースにした一連の機能をいう。Liferay Analytics Cloud はライフレイ・ソフトウェアをベースとしたデータソースとのみ統合及び連携できる。ライフレイは、顧客がライフレイ・ソフトウェア以外のデータソース又は <https://liferay.com/services/support/compatibility-matrix> に準拠していない技術と共に Liferay Analytics Cloud を使用することに関連する範囲において、顧客の Liferay Analytics Cloud の使用

に対し本サポート又はその他のサブスクリプション付帯サービスを提供する義務を負わない。

3. Subscription Fees

Liferay charges a Fee for the Subscriptions based on the total number of Units and certain other parameters such as the applicable Support Level. The Units and other applicable parameters for Subscriptions are described in this Appendix (including the applicable Schedules) and identified in the applicable Order Form. Customer is required to purchase a quantity of Subscriptions equal to the total number of Units (including variants or components of the Software) that Customer deploys, uses, consumes or executes or otherwise applies Subscription Benefits upon. In addition, if Customer uses any of the Subscription Benefits to support or maintain Liferay Software (or any part thereof) or any software that is not Liferay Software then Customer must purchase Subscriptions equal to the amount of Units applicable to that Liferay Software for which Customer used Subscription Benefits. If Customer terminates Subscriptions or does not renew Subscriptions within thirty (30) days after the termination or expiration of a Subscription Term and as a genuine pre-estimate of Liferay's losses and costs associated with reinstatement, Liferay reserves the right to charge Customer reinstatement Fees on a per Unit basis (the "Reinstatement Fee"), if and when Customer wishes to reinstate the terminated or expired Subscriptions. The Reinstatement Fee per Unit shall be equal to one hundred twenty percent (120%) of the Fees for the reinstated Subscription Services, agreed between Customer and Liferay as of the date of reinstatement, and pro-rated based on the lapsed period between the expiration or termination of the Subscription Term and the date the Subscription Services are reinstated.

4. Use of the Services, Restrictions

4.1 Account

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

4.2 Use of the Service

(i) General. Subject to Customer's compliance with the Agreement, Liferay grants to Customer a non-transferable, non-exclusive, worldwide (subject to any applicable export restrictions), non-sublicensable right to access and use the Subscription in order to deploy, develop, manage and host the Customer Application limited to the applicable Subscription Term and limited to and in connection

3. サブスクリプションの本料金

ライフレイは、サブスクリプションについて、ユニットの総数と、適用されるサポートレベル等の他の基準に基づき、本料金を請求するものとする。ユニット数及びサブスクリプションに関するその他の基準は、本付属文書（該当する別紙を含む。）に定められ、オーダーフォームに記載されるものとする。顧客は、顧客が導入し、使用し、消費し、実行する又はサブスクリプション付帯サービスを適用する総ユニット数（本ソフトウェアの変形又はコンポーネントを含む。）と同数のサブスクリプションを購入しなければならない。さらに、顧客がサブスクリプション付帯サービスを使用してライフレイ・ソフトウェア（若しくはその一部）又はライフレイ・ソフトウェアではないソフトウェアのサポート及び保守を行う場合には、顧客は、サブスクリプション付帯サービスを使用したライフレイ・ソフトウェアのユニット数と同数のクラウド・サブスクリプションを購入しなければならない。顧客がサブスクリプションを終了した場合、又はサブスクリプション期間の終了若しくは満了後 30 日以内にサブスクリプションを更新しなかった場合において、顧客が終了若しくは満了したサブスクリプションの復元を希望する場合には、ライフレイは、復元に関連するライフレイの損失及び費用の真正な事前見積りとして、顧客に対して、ユニット毎に復元手数料（以下「復元手数料」という。）を請求する権利を留保する。ユニット毎の復元手数料は、復元されたサブスクリプションサービスに対する本料金の 120%に相当するものとして復元日に顧客及びライフレイ間で合意され、サブスクリプション期間の満了又は終了とサブスクリプションサービスが復元される日までの間の経過期間に基づいて比例配分される。

4. 本サービスの利用と制限

4.1 アカウント

顧客は、有効な電子メールアドレスを登録し、安全なパスワードを設定することにより、各顧客ユーザーがクラウド・ベース・サービスにアクセスしてこれを使用するためのアカウントを作成しなければならない。顧客は、顧客ユーザーがそれぞれのアカウントにアクセスする際に使用する認証情報の秘密性の保持と、それらのアカウントを使用して行われるすべての行為について、それがエンドユーザーによるものか、第三者がクラウド・ベース・サービスに不正にアクセスしたことによるかを問わず、一切の責任を負う。顧客は、本料金を免れ、クラウドサービスの容量の上限を偽り、その他各顧客に認められたクラウドサービスの範囲又はレベルを増加する目的で本サービスにアクセスしてはならない（第三者をして上記行為を行わせてはならない）。

4.2 本サービスの利用

(i) 総則 顧客が契約を遵守することを条件として、ライフレイは、顧客に対して、顧客アプリケーションを導入し、開発し、管理し、ホストするために、サブスクリプションを、サブスクリプション期間中に限り、かつ、顧客がライフレイ又はビジネスパートナーから購入したサブスクリプションのユ

with the Units for which Customer has purchased Subscriptions from Liferay or a Business Partner. Customer acquires only the right to access and use the Subscriptions and use the Software as set forth in this Appendix but does not acquire any rights of ownership in the Subscriptions or Software. Liferay reserves all rights to the Subscriptions (including any Software) not expressly granted to Customer. **(ii) Internal Use and Affiliates.** Customer's right to use is limited to Customer's internal purposes (which shall include use by or on behalf of Customer's Affiliates and such 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 Subscriptions (including any Software) to operate a web site and/or to offer Customer's own software as a service, which may be used and accessed by an unlimited number of End Users, provided such web site or service does not include a distribution or duplication of the Subscriptions (including any Software), in whole or in part. **(iii) Use by Third Parties.** The Subscriptions may be used under the terms of this Appendix by Customer Users, provided that Customer remains responsible for all of Customer's obligations under the Agreement and for the activities and omissions of Customer Users.

4.3 Restrictions

4.3.1 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) distribute, sell, rent any parts of the Subscriptions to a third party; (ii) reverse engineer, translate, modify, loan, convert or apply any procedure or process to the Subscriptions or any parts thereof 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 Subscriptions, Liferay Software or any trade secret information or process contained in the Subscriptions (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-Based Services, or create a derivative work of any part of the Subscriptions including but not limited to, any software utilized by Liferay in the provision of the Subscriptions; (iv) remove any product identification, trademarks, trade names or titles, copyrights, legends or any other proprietary marking in the Cloud Services; (v) disclose the results of any benchmarking of the Subscriptions (whether or not obtained with Liferay's assistance) to any third party; (vi) use Subscriptions or Software for the purpose of building a competitive product or service to the Liferay Software or Subscriptions or copying the Software's or Cloud-Based Services features or user interface; (vii) use the Subscriptions or Software to develop or enhance any (a) software that is not Software including but not limited to any open source version of Software (such as "Liferay Portal") or (b) derivative works of any software that is not Software or developing Forked Software; (viii) use any of the Subscriptions in violation of any applicable laws (including i. a. Data Protection Laws, export or

ニットに関してのみ、アクセス及び使用することのできる、譲渡不可で、非独占的で、世界中を対象とする（適用される輸出規制を条件とする。）、サブライセンス不可の権利を付与する。顧客は、本付属文書の規定に基づきクラウドサービス及び本ソフトウェアを使用する権利を認められるに過ぎず、サブスクリプション又は本ソフトウェアについて何らの所有権も取得するものではない。ライフレイは、サブスクリプション（本ソフトウェアを含む。）について、顧客に明示的に付与されているもの以外の一切の権利を保持する。**(ii) 社内使用及び関連会社** 顧客に認められる使用権は、顧客の社内利用目的に限られる（顧客の関連会社による使用又は顧客の関連会社のための使用を含み、関連会社は本条において第三者とはみなされない。但し、顧客は、関連会社をして本契約及びオーダーフォームの規定を遵守させる責任を負う。）。上記の規定は、顧客がサブスクリプション（一切の本ソフトウェアを含む。）を社内において利用して、不特定多数のエンドユーザーが使用又はアクセスすることのできるウェブサイト運営し、又は顧客自身のソフトウェアをサービスとして提供することを制限するものではない。但し、当該ウェブサイトやサービスによって、サブスクリプション（一切の本ソフトウェアを含む。）の全部又は一部を頒布又は複製することは許されない。**(iii) 第三者による使用** 顧客ユーザーは、本付属文書の規定に基づき、サブスクリプションを利用できるものとする。但し、顧客は、本契約に基づく顧客のすべての義務、並びに顧客ユーザーの作為及び不作為について、責任を免れない。

4.3 制限

4.3.1 一般的制限

本付属文書によって顧客に付与される権利には、顧客が以下の事項を行う権利は含まれておらず、顧客は以下の事項を行ってはならない（第三者をして以下の事項を行わせてはならない。）。(i) サブスクリプションを一部でも第三者に対して配布し、売却し、貸与すること。(ii) ライフレイがサブスクリプション若しくはライフレイ・ソフトウェアの提供において使用するソフトウェアのソースコード若しくはソースリスト、又はサブスクリプションに含まれた営業秘密に当たる情報若しくはプロセスを確認し、取り出し、かつ／又は何らかの理由若しくは目的のために利用すべく、サブスクリプションの全部又は一部を、リバースエンジニア、翻訳、改変、ローン、変換又は処理をすること（適用ある法律又は対象物に適用されるライセンス条件により許容されている場合を除く。）。(iii) 他のソフトウェア（ドキュメンテーションで具体的に特定される承認済みのソフトウェア又はライフレイが書面により具体的に承認するソフトウェアを除く。）をクラウド・ベース・サービスに実行し、若しくは組み込み、又はサブスクリプションの一部（ライフレイがサブスクリプションの提供において使用するソフトウェアを含むがこれに限られない。）の派生物を作成すること。(iv) クラウドサービスの製品識別情報、商標、商品名、著作権、説明文又はその他の独自標章を取り除くこと。(v) サブスクリプションのベンチマーキングの結果（ライフレイの援助を得て取得したか否かを問わない。）を第三者に開示すること。(vi) サブスクリプション又は本ソフトウェアを、ライフレイ・ソフトウェア若しくはサブスクリプションと競合する製品若しくはサービスを構築

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 "forder" of cryptocurrencies or using Cloud Services to operate a general-purpose proxy or "open proxy". For clarity and avoidance of doubt, distributing or otherwise providing access to any portion of the Cloud Services to a third party or using any of the Cloud Services for the benefit of a third party is a material breach of the Agreement, even though open source licenses applicable to certain software packages may give Customer the right to distribute those packages (and this Appendix is not intended to interfere with Customer's rights under those individual licenses).

4.3.2 Non-Compliance and 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 a violation of Section 4.3.1. In addition, Customer agrees that as a remedy in case of a breach as set forth in Section 4.3.1 (vii) above, Customer will pay Liferay the Fees for each Unit for which Customer utilizes the Subscriptions in connection with software that is not Software as genuine pre-estimate of Liferay's losses and costs associated with such breach.

するために使用すること、又は本ソフトウェア若しくはクラウド・ベース・サービスの特徴やユーザーインターフェースをコピーすること。(vii) クラウドサービス又は本ソフトウェアを、(a) 本ソフトウェア以外のソフトウェア（本ソフトウェアのオープンソースバージョン（「ライフレイ・ポータル」等）を含むがこれに限られない。）、又は (b) 本ソフトウェア以外のソフトウェアの派生品を、開発又は強化するために使用し、又はフォーク・ソフトウェアを開発すること。(viii) サブスクリプションを適用ある法律（個人情報保護法令、輸出規制法又は知的財産法を含む。）に違反して使用し、又は違法な行為のため、若しくは違法な行為や違法物の販売促進、勧誘若しくは推奨のために使用すること。(ix) クラウドサービスを、他のユーザーや第三者によるアクセスや利用に支障が及ぶ態様で使用する（他の利用者のアカウントに不正にアクセスすること、他の利用者や第三者に嫌がらせをすること、クラウドサービスについて合意された制限を回避しようとする、クラウドサービスについてインターセプト若しくは不正モニタリングをし、又はペネトレーションテスト、パフォーマンステスト、脆弱性テスト若しくはセキュリティテストを行い、又はセキュリティ対策に違反し、違法若しくは不正のファイルを共有する目的でクラウドサービスを使用し、クラウドサービスから、若しくはクラウドサービス上で DoS 攻撃を行い若しくは容易にし、クラウドサービスのいずれかの部分についてハッキング、クラッキング、なりすまし若しくは改ざんを行い、スパムメール、マスメール、チェーンレター、ロボット、スパイダー、サイト検索アプリケーション若しくはその他の自動的若しくは手動のプロセス若しくはデバイスをインデックスデータ若しくは「データマイン」を検索するために掲載、送信若しくは頒布すること等）。(x) 仮想通貨の「採掘者（マイナー）」又は「フォードナー」として、クラウドサービスを、生命、健康若しくは環境又は電気通信サービスに影響を与えるような目的で使用し、あるいはクラウドサービスを汎用プロキシ又は「オープンプロキシ」を運営するために使用すること。なお、疑義を避けるために、付言すると、特定のソフトウェアパッケージに適用されるオープンソース・ライセンスは、顧客にそれらのパッケージを配布する権利を与えることができるとしても、クラウドサービスの一部へのアクセスを第三者に配布若しくはその他の方法で提供し、又は第三者の利益のためにクラウドサービスのいずれかを使用することは、本契約の重大な違反となる（本付属文書は、当該個人ライセンスに基づく顧客の権利を妨げることを意図していない。）。

4.3.2 違反及び救済

顧客は、第 4.3.1 条の違反に基づく主張又は請求に基づく一切の費用、損失、責任、請求又は出費（合理的な弁護士費用を含む。）について、ライフレイに対して補償し、防御し、迷惑をかけないことに合意する。さらに、顧客は、上記の第 4.3.1 条(vii)に定める違反を犯した場合の救済手段として、ライフレイに対して、かかる違反に基づくライフレイの損害及び費用の純粋な予定額として、顧客がサブスクリプションを本ソフトウェア以外のソフトウェアに関連して使用した各ユニットについての本料金を支払うことに合意する。

4.3.3 Limiting Devices

Customer is hereby notified that the Subscriptions 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 Subscriptions contain or are otherwise subject to Limiting Devices, Liferay will provide Customer with materials necessary to use the Subscriptions 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 Subscriptions, including but not limited to, resetting the Unit amount.

4.3.4 Derivative Works

Customer acknowledges and agrees that title to the Subscriptions including but not limited to, any software utilized by Liferay in the provision of the Subscriptions and each component, copy and modification, including but not limited to all derivative works, improvements or upgrades (“**Derivative Works**”) whether made by Liferay, Customer or on Liferay’s or on Customer’s behalf, including those made at Customer’s suggestion and all associated intellectual property rights, are and shall remain the sole and exclusive property of Liferay, its Affiliates and/or its licensors. As between Customer and Liferay, Customer shall own all independently developed code and documentation and any associated intellectual property rights developed by Customer or on Customer’s behalf that are separate from the code base of the Software provided or otherwise made available as part of the Subscriptions (i.e. non-Derivative Works).

5. Subscription Term, Termination and Suspension

5.1 Subscription Term

Unless otherwise agreed by the parties in writing, Subscriptions (i) will begin on the date Liferay accepts Customer’s order for the applicable Subscriptions, respectively (please note that the foregoing does not limit Customer’s obligation to pay for Subscriptions that Customer previously used but for which Customer has not paid), (ii) will run for and have a minimum term of twelve (12) months, (iii) cannot be terminated for convenience by either party and (iv) may be renewed by the parties upon mutual agreement. The initial term and any renewal term are collectively referred to as the “**Subscription Term**”.

5.2 Suspension and Termination, Retention of Customer Content

Without limiting other rights that Liferay may have, Liferay may suspend or terminate Customer’s use of Subscriptions, disable access to the Subscriptions Benefits for Customer or Customer Users, or immediately take down Customer Content, if Liferay reasonably believes Customer or Customer Users have breached the Agreement, applicable law or have violated or are violating any third party rights, in each case, without any liability to Customer and without obligation to refund any prepaid Fees to Customer and

4.3.3 制限デバイス

顧客は、本付属文書により、サブスクリプションには時間制限デバイス、カウンターデバイス及び／又はその他の本付属文書により顧客に付与された権利に対する制限を超えられないようにするためのデバイス（以下「**制限デバイス**」という。）が含まれ、又はそれが適用される可能性があることを通知されたものとする。サブスクリプションに制限デバイスが含まれており、又はその他の態様によりその適用を受ける場合には、ライフレイは、顧客に対して、許容されている限度までサブスクリプションを使用するために必要な資料を提供する。顧客は、サブスクリプションに組み込まれ、サブスクリプションについて定められ、若しくは合意された制限デバイス、時間制限又は使用制限を改ざんし、その他の態様によりそれらを破り、無効化し、若しくは回避するような行為（単位数をリセットすることを含むがこれに限られない。）をしてはならない。

4.3.4 派生品

顧客は、サブスクリプション（サブスクリプションの提供のためにライフレイが使用する一切のソフトウェアを含むがこれに限られない。）及び各コンポーネント、コピー及び修正（派生品、改良品又はアップグレードを含むがこれらに限られない。以下「**派生品等**」という。）に関するすべての権原が、それがライフレイ若しくは顧客が自ら若しくは他者を通じて作成したか否かにかかわらず（顧客の助言により作成されたもの及びそれに付随する一切の知的財産権を含む。）、ライフレイ、その関連会社及び／又はそのライセンサーに排他的に帰属することを確認し、これに合意する。顧客とライフレイの間では、顧客にサブスクリプションの一部として提供された本ソフトウェアのコードベースとは別に、それらとは無関係に、直接又は間接に顧客が開発したコード及び文書並びにそれに付随する知的財産権（すなわち派生品等ではないもの）は、顧客に帰属するものとする。

5. サブスクリプション期間、解除及び利用停止

5.1 サブスクリプション期間

当事者らの間で別段の書面による合意がある場合を除いて、サブスクリプションは、(i)それに対する顧客の注文をそれぞれライフレイが受け付けた日に開始し（但し、この規定は、顧客がそれまでにサブスクリプションを使用し、未払いの部分について、顧客の支払義務を制限するものではない。）、(ii)最短 12 か月間有効とし、(iii)いずれの当事者も自己の都合により解約することはできず、(iv)当事者相互の合意により更新できるものとする。最初の有効期間及び更新後の有効期間を総称して「**サブスクリプション期間**」という。

5.2 利用停止、解除、顧客コンテンツの保管

ライフレイに認められる他の権利を制限することなく、顧客又は顧客ユーザーが本契約若しくは適用法に違反し、又は第三者の権利を侵害した、若しくは侵害するおそれがあると、ライフレイが合理的に考える場合には、いずれの場合も、顧客に対して何らの責任を負うことなく、ライフレイは、顧客によるサブスクリプションの利用を停止し、終了させ、顧客若しくは顧客ユーザーによるサブスクリプション付帯サービ

Customer will continue to incur applicable Fees for the Subscriptions during any suspension. Where appropriate and permitted under applicable law, Liferay will notify Customer of any suspension and reasons thereof and request rectification of the breach within a reasonable time frame specified by Liferay in the notification ("Cure Period"). If Customer fails to rectify violation of the Agreement within the Cure Period, then the Agreement will automatically terminate upon expiration of the Cure Period without any liability to Customer.

5.3 Trial Use

Liferay may make the certain Subscriptions available on a trial, not-for-production, basis for the purposes of evaluating its functionality and capabilities, free of charge ("LXC-SM Trial Subscriptions"), for a period of thirty (30) days, unless terminated or extended by Liferay in its sole discretion ("Trial Term"). Notwithstanding anything to the contrary in this Appendix, Trial Subscriptions include Customer Portal Access and do not include, and Liferay is not obligated to provide, Support, Maintenance and Legal Assurance during a Trial Term.

Customer may request Trial Subscriptions through Liferay's website or through a Liferay Sales representative. Trial Subscriptions require completion of a registration form by Customer and Customer's provision of certain information. Additional trial terms and conditions applicable to Trial Subscriptions may appear on the registration webpage. Any such additional terms and conditions are incorporated into the Agreement by reference and are legally binding with respect to Customer's use of LXC-SM Trial Subscriptions.

Customer will not upload or store Customer's Personal Data or Customer's Confidential Information to the Cloud Services in connection with use under a LXC-SM Trial Subscription, and Customer will only use the LXC-SM Trial Subscription with non-production data. If Customer elects to upload or store data in connection with Customer's use of a Trial Subscription, Customer acknowledges and agrees that Liferay shall have no liability with regard to any loss, destruction or corruption of such data and Customer shall hold Liferay and its affiliates harmless with respect to any violation of data protection laws.

LIFERAY WILL DESTROY, AND IS UNDER NO OBLIGATION TO RETAIN, ANY DATA CUSTOMER ENTERS INTO THE CLOUD SERVICES, OR ANY CUSTOMIZATIONS MADE TO THE SOFTWARE OR CLOUD SERVICES BY OR FOR CUSTOMER, IN CONNECTION WITH CUSTOMER'S USE OF TRIAL SUBSCRIPTIONS.

NOTWITHSTANDING ANYTHING TO THE CONTRARY IN SECTION 7 OF THE BASE AGREEMENT (Exclusion and Limitation of Liability, Risk Allocation) OR ANY OTHER LIMITATIONS UPON CUSTOMER'S LIABILITY, CUSTOMER SHALL BE FULLY LIABLE TO LIFERAY AND ITS AFFILIATES FOR (I) ANY DAMAGES ARISING OUT OF CUSTOMER'S USE OF THE SUBSCRIPTIONS DURING THE TRIAL TERM, (II) ANY BREACH BY CUSTOMER OF THE AGREEMENT AND (III) ANY OF CUSTOMER'S

スへのアクセスを無効にし、顧客コンテンツを直ちに削除することができるものとし、かかる場合、ライフレイは、前払いされた本料金を顧客に返還する義務を負わず、顧客は、利用停止期間中もサブスクリプションに対する本料金を負担し続けるものとする。適切であり、かつ、適用法により許容される場合には、ライフレイは、顧客に対して、利用停止の旨とその理由を通知し、ライフレイが当該通知において指定する相当期間内に（以下「**是正期間**」という。）違反を是正するよう要請するものとする。顧客が是正期間内に本契約の違反を是正しない場合には、本契約は是正期間の満了時に自動的に終了し、ライフレイはそれについて顧客に何らの責任も負わない。

5.3 トライアル

ライフレイは、機能及び能力を評価する目的で、本番での使用ではなく試行的に、特定のサブスクリプションを 30 日間無償で利用できるようにすることがある（以下「**LXC-SM トライアルサブスクリプション**」という。）。但し、ライフレイが独自の裁量で終了または延長した場合を除く（以下「**トライアル期間**」という。）。本付属文書の規定と相反するあらゆる規定にかかわらず、トライアルサブスクリプションにはカスタマー・ポータル・アクセスが含まれるが、トライアル期間中の本サポート、メンテナンス及び法的保証は含まれず、ライフレイはこれを提供する義務を負わない。

顧客は、ライフレイのウェブサイト又はライフレイの営業担当者を通じてトライアルサブスクリプションを要請することができる。トライアルサブスクリプションには、顧客による登録フォームへの入力及び顧客による情報の提供が必要となる。トライアルサブスクリプションに適用される追加のトライアル条件は、登録ウェブページに表示される場合がある。当該追加条件は、参照することにより本契約に含まれ、顧客による LXC-SM トライアルサブスクリプションの利用に関して法的拘束力を有する。

顧客は、LXC-SM トライアルサブスクリプションの利用に関連して、顧客の個人データ又は顧客の機密情報をクラウドサービスにアップロード又は保存しないものとし、LXC-SM トライアルサブスクリプションを非本番データでのみ使用するものとする。顧客が、トライアルサブスクリプションの利用に関連して、データをアップロード又は保存することを選択した場合、ライフレイが当該データの損失、破壊又は破損に関して、いかなる責任も負わないこと、及びデータ保護法違反に関して顧客がライフレイ及びその関連会社を免責することを顧客は認め、これに同意するものとする。

ライフレイは、顧客によるトライアルサブスクリプションの利用に関連して、顧客がクラウドサービスに入力したデータ、又は顧客によって又は顧客のためにソフトウェアもしくはクラウドサービスに行われたカスタマイズを破棄し、保持する義務を負わない。

基本契約の第 7 条（責任の排除及び制限、リスク配分）と相反するあらゆる規定又は顧客の責任に関するその他の制限にかかわらず、顧客は、ライフレイ及びその関連会社に対して、(i) トライアル期間中のサブスクリプションの利用に起

INDEMNIFICATION OBLIGATIONS HEREUNDER.

6. Support

6.1 Severity Levels

The severity level for a particular Incident is determined through a mutual discussion between Customer and Liferay, and based on the business impact of the issue.

Severity 1 ("High") Incidents: A Severity 1 Incident means (i) for purposes of the Liferay Cloud Infrastructure (a) the production environment for the Customer Application is completely shut down or severely impacted or (b) the non-production environment for the Customer Application is completely inaccessible; or, (ii) for purposes of Liferay Software (a) production environment system is severely impacted, or (b) system operations or mission-critical applications are inoperable, or (c) mission-critical applications that have experienced repeated material system interruptions that are effectively making the applications inoperable.

Severity 2 ("Normal") Incidents: A Severity 2 Incident means (i) for purposes of the Liferay Cloud Infrastructure the non-production environment for the Customer Application is functioning with limited capabilities or is unstable with periodic interruptions; or, (ii) for purposes of Liferay Software (a) the system is functioning with limited capabilities, or (b) is unstable with periodic interruptions, or (c) mission critical applications, while not inoperable, have experienced material system interruptions.

Severity 3 ("Low") Incidents: A Severity 3 Incident means (i) for purposes of the Liferay Cloud Infrastructure any environment for the Customer Application is fully functional, but there are observed errors that do not impact the usability of an environment; or, (ii) for purposes of Liferay Software the system is fully functional, but there are observed errors that do not impact the usability of the system.

Liferay will work on Incidents designated as Severity 1 twenty-four (24) hours a day, seven (7) days a week, ("24x7"), provided that if resolution of a Customer's issue requires input from members of Customer's support team and they are not available to work during those hours, Liferay reserves the right to lower the severity level to match the actual business impact, if applicable, until Customer's support team is available to support the incident on a 24x7 basis.

6.2 Designated Contacts

Liferay will provide Support to Customer only through communication with the Designated Contacts. Customer may designate up to the number of Designated Contacts described in the table below based on the number of Subscriptions for Production

因する損害、(ii) 顧客による本契約の違反、及び(iii) 本契約に基づく顧客の補償義務について、全責任を負うものとする。

6. サポート

6.1 重要度レベル

具体的なインシデントの重要度レベルは、顧客とライフレイとが協議した上で、当該問題の事業に対する影響に基づいて決定されるものとする。

重要度レベル 1（「高」）インシデント：重要度レベル 1 のインシデントとは、(i) ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーにおいて、(a) 顧客アプリケーションの本番環境が完全にシャットダウンする場合若しくは著しく損なわれた場合、若しくは(b) 顧客アプリケーションのための非本番環境が完全にアクセス不可能な場合、又は(ii) ライフレイ・ソフトウェアにおいて、(a) 本番環境システムが著しく損なわれた場合、(b) システムオペレーション若しくはミッションクリティカルなアプリケーションが動作しない場合、若しくは(c) ミッションクリティカルなアプリケーションのシステムが中断を繰り返し、それによってアプリケーションが実質的に動作不能となった場合をいう。

重要度レベル 2（「中」）インシデント：重要度レベル 2 のインシデントとは、(i) ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーにおいて、顧客アプリケーションの非本番環境が、機能を制限され、若しくは時々中断することにより不安定となった場合、(ii) ライフレイ・ソフトウェアにおいて、(a) システムの機能が制限された場合、(b) 時々中断することにより不安定となった場合、又は(c) ミッションクリティカルなアプリケーションが、動作不能ではないものの、重大なシステム障害を起こした場合をいう。

重要度レベル 3（「低」）インシデント：重要度レベル 3 のインシデントとは、(i) ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーにおいて、顧客アプリケーションの環境は完全に機能するが、エラーがあり、そのエラーによって環境の利用可能性には影響が及ばない場合、又は(ii) ライフレイ・ソフトウェアにおいて、システムは完全に機能するが、エラーがあり、そのエラーによってシステムの利用可能性には影響が及ばない場合をいう。

ライフレイは、重要度レベル 1 に指定されたインシデントについては 1 日 24 時間、1 週間に 7 日間（以下「24×7 体制」という。）対応するものとする。但し、顧客の問題の解決に顧客のサポートチームのメンバーの協力が必要であり、かかるメンバーがその時間帯に勤務していない場合には、ライフレイは、顧客のサポートチームが当該インシデントについて 24×7 体制で協力できるようになるまでは、実際の業務上の影響に応じて重要度のレベルを下げる権利を留保する。

6.2 指定担当者

ライフレイは顧客に対する本サポートを、指定担当者を通じてのみ提供するものとする。顧客は、顧客が購入した本番目的のサブスクリプションの数に応じて、下表に記載された数

Purposes Customer has purchased. Customer may add Designated Contacts by purchasing additional "Designated Contact Add-on" Subscriptions. Customer shall use commercially reasonable efforts to maintain consistent Designated Contacts during the relevant Subscription Term, provided that Customer may change its Designated Contacts from time to time as a result of changes in employment responsibilities, transfers, leaves of absence, resignation or termination of employment of such individual. Customer may not use a single Designated Contact to act as a mere forwarding service for other of Customer's personnel.

Table 6.2

Number of Subscriptions for Production Purposes	Designated Contacts for Platinum Support Level
1 to 4	3
5 to 8	6
9 to 12	9
13 to 16	12
17 to 20	15
21 and over	18

6.3 Acknowledge Receipt Times

Customer may report Incidents to Liferay in accordance with the provided contact information, currently at <https://www.liferay.com/group/customer/support/contact/world-wide-support>. Once Customer has contacted Liferay about an Incident, Liferay will provide an acknowledgement of receipt within the applicable time frame specified below, in accordance with Customer's appropriate Support Services Level. Bug fixes will be delivered to Customer's Designated Contacts. As used in this Section, a receipt acknowledgment means a qualified Liferay engineer has been assigned to the Incident and has begun to work to resolve the Incident.

Table 6.3

Severity Level	Acknowledge Receipt Time
1	1 clock hour
2	2 Business Hour
3	1 Business Day

の指定担当者を指名する。顧客は、「指定担当者アドオン」サブスクリプションを追加購入することにより、指定担当者を追加することができる。顧客は、サブスクリプション期間中において、指定担当者を変更しないよう商業的に合理的な努力を行うものとする。但し、顧客は、指定担当者としてされた従業員の職務変更、異動、休暇、退職又は雇用の終了があった場合には、随時、指定担当者を変更することができる。顧客は、指定担当者を一名のみ指名して、当該担当者に他の顧客の職員への伝達業務のみを担当させることはできない。

表 6.2

本番目的のサブスクリプションの数	プラチナサポートレベルの指定担当者数
1 から 4	3
5 から 8	6
9 から 12	9
13 から 16	12
17 から 20	15
21 以上	18

6.3 受付確認時間

顧客は、ライフレイに対して、所定の連絡情報（現在は、<https://help.liferay.com/hc/ja/articles/360017784212-お問い合わせ>に記載される。）に従ってインシデントを報告することができる。ライフレイは顧客からインシデントの報告を受けた場合には、顧客のサポートサービスレベルに従い、下表に定める時間内に受付確認を行うものとする。バグが修正された場合には、顧客の指定担当者に連絡するものとする。本条において、受付確認とは、資格のあるライフレイのエンジニアがインシデントの担当となり、当該インシデントの解決のための作業を開始したことをいう。

表 6.3

重要度レベル	受付確認時間
1	1 時間
2	2 営業時間
3	1 営業日

6.4 Support Exclusions

Liferay is not obligated to provide Support in the following situations:

- i. Software or Cloud-Based Service has been modified, changed, damaged by Customer in any way, except as provided in the applicable Documentation or otherwise as directed by or under agreement with Liferay, with or without malicious intent;
- ii. the Incident is caused by Customer's negligence, malicious intent, or hardware malfunction, or other causes beyond the reasonable control of Liferay;
- iii. the Incident is caused by Third-Party Software, unless the Third-Party Software causes the Software to not substantially conform to the Documentation;
- iv. Customer has been previously provided a fix for an Incident reported to Liferay and where Customer has not installed such fix within forty-five (45) days after its being given to Customer; and/or
- v. Where Liferay has discontinued Services for the version of the Software in accordance with the EOSL Policy.

Notwithstanding the above, Liferay may nevertheless, but is not obligated to, provide Support to Customer in the above cases (i)-(v).

6.5 Conditions for Providing Support

Prior to logging an Incident with Liferay, Customer will use commercially reasonable efforts to diagnose the nature of the Incident to ensure that it is resident in the Software or Cloud Service and not a third-party application or component. During the collaborative initial phase of reporting an Incident, Customer will reciprocate a reasonable level of time and resources in accordance with the severity of Incident. Customer acknowledges that Liferay's ability to perform certain Support may be conditioned upon access to and completeness of certain of Customer's information as reasonably requested by Liferay. Such information may include, but is not limited to, the type of hardware Customer is using, a description of the Incident for which Customer seeks Support, and any other additional software Customer is using.

7. External Offerings, Content, Linking

Certain External Offerings may be made available for use on or in connection with the Subscriptions. Each Customer is fully responsible for the choice of any External Offerings within a Customer Application. The availability of such External Offerings does not constitute any endorsement by Liferay of the External Offerings nor implies that the External Offerings will interoperate with any Subscriptions (including any Liferay Software as applicable) regardless of whether an item of External Offerings is designated as Liferay "certified" or similar. Liferay does not provide any warranty, does not necessarily support and has not necessarily confirmed the validity, functionality or screened the content of such External Offerings and any use is at Customer's

6.4 サポートの除外事由

ライフレイは、以下の場合には本サポートを提供する義務を負わない。

- i. 本ソフトウェア又はクラウド・ベース・サービスが顧客によって何らかの形で修正、変更、損傷された場合。但し、該当するドキュメンテーションに定められているか、ライフレイから指示されたか、又はライフレイとの契約による場合を除くものとし、故意か否かは問わない。
- ii. インシデントが顧客の過失、故意、若しくはハードウェアの機能不全又はその他のライフレイの合理的な統制を超える原因によるものである場合。
- iii. インシデントの原因がサードパーティ・ソフトウェアである場合。但し、当該サードパーティ・ソフトウェアが本ソフトウェアを実質的にドキュメンテーションに適合させない場合を除く。
- iv. 顧客がすでにライフレイに報告済みのインシデントのための修正を受け取っていて、顧客がその修正を受け取ってから 45 日以内にインストールしていない場合。
- v. ライフレイが EOSL ポリシーに従って本ソフトウェアの当該バージョンについての本サービスを終了している場合。

上記の定めにかかわらず、ライフレイは上記の (i) から (v) の場合にも顧客に対して本サポートを提供することができるが、それは義務ではない。

6.5 サポートの提供の条件

インシデントをライフレイに報告する前に、顧客はインシデントの性質を診断し、当該インシデントが本ソフトウェア又はクラウドサービスにおいて生じており、第三者のアプリケーション又はコンポーネントにおいて生じているのではないことを確認するよう商業的に合理的な努力を行うものとする。インシデントの報告の最初の協力段階において、顧客は、インシデントの重要度に応じて、合理的な時間とリソースを投じるものとする。顧客は、ライフレイが一定の本サポートを提供できるか否かは、ライフレイが合理的に要請する顧客の情報にアクセスできるか否か及びその情報の完全性に左右されることを確認する。かかる情報には、顧客が使用しているハードウェアの種類、顧客が本サポートを求めるインシデントの内容及び顧客が追加で使用している他のソフトウェアに関する情報が含まれるがこれらに限られない。

7. エクスターナル・オファリング、コンテンツ、リンク

一定のエクスターナル・オファリングが、サブスクリプションにおいて、又はそれと関連して使用できるよう提供される場合がある。各顧客は、顧客アプリケーション内におけるエクスターナル・オファリングの選択について全責任を負う。エクスターナル・オファリングが提供された場合でも、エクスターナル・オファリングの製品がライフレイの「認定」又はそれに準ずるものに指定されているか否かにかかわらず、ライフレイはエクスターナル・オファリングの何らの保証をするものではなく、エクスターナル・オファリングがサブスクリプション（場合によりライフレイ・ソフトウェアを含

own risk. The terms and/or conditions that apply to Customer's use of any External Offerings within a Customer Application are as solely agreed upon between Customer and the External Offerings' providers, respectively, and do not apply to Liferay. Liferay and its licensors and vendors have no obligations and/or liability with respect to such third parties or the External Offerings. If a Customer chooses to use External Offerings within a Customer Application, Customer authorizes Liferay to grant the External Offerings access to Customer Content, Customer Application, and applicable Accounts, in each case to the extent necessary to provide the External Offerings or for interoperability with the External Offerings. External Offerings may be removed from or be made no longer available through Subscriptions at any time, for example, but not limited to, if a takedown is required by law or court order or due to inconsistent interoperability. Customer may furthermore encounter links to non-Liferay websites, services, content or other external sources while using Cloud-Based Services, which should not be interpreted as endorsement by Liferay of such third party sites or the vendor, products, services or content linked. Liferay has not reviewed or is otherwise responsible for them and Liferay is not responsible for the content of any linked site or any link contained in a linked site. If Customer decides to access any third party site, product or service linked through Cloud Services, Customer does so at Customer's own risk and agrees that Liferay is not responsible or liable for any loss or expenses that may result due to Customer's use of (or reliance on) the external site or content.

8. Customer Content, Feedback

8.1 Liferay's Rights In The Content

In order to provide Cloud-Based Services 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, perpetual, 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-Based 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-Based 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

む。)と互換性があることを示すものではない。ライフレイは、エクスターナル・オファリングについて何らの保証もせず、サポートをすることも限らず、その有効性若しくは機能を確認したり、コンテンツを検査したりしたとも限らず、顧客は自己責任でそれを使用するものとする。顧客が顧客アプリケーション内においてエクスターナル・オファリングを使用する場合に適用される契約条件は、それぞれ、顧客及びエクスターナル・オファリングのプロバイダー間において合意したものに限られ、それはライフレイには適用されない。ライフレイ並びにそのライセンサー及びベンダーは、それらの第三者又はエクスターナル・オファリングについて何らの義務及び責任を負わない。顧客が顧客アプリケーション内においてエクスターナル・オファリングを使用する場合には、顧客は、ライフレイがエクスターナル・オファリングに対して、エクスターナル・オファリングを提供するため、又はエクスターナル・オファリングと相互運用を行うために必要な範囲で、いずれの場合にも、顧客コンテンツ、顧客アプリケーション及び適用されるアカウントに対するアクセスを提供することを認めるものとする。エクスターナル・オファリングは、例えば、法律若しくは裁判所の命令により、又は相互運用に不適合が生じた場合等にいつでもサブスクリプションから削除し、又はサブスクリプションにより利用できないようにすることができる。また、顧客は、クラウド・ベース・サービス使用中、ライフレイのものではないウェブサイト、サービス、コンテンツ又はその他の外部ソースへのリンクに接触することがあるが、リンク先の第三者のサイトや会社、製品、サービス若しくはコンテンツをライフレイは精査しておらず、また、それらについて責任を負わないため、ライフレイがそれらについて保証したものと解釈してはならず、ライフレイはリンク先のサイトの内容及びリンク先のサイトに含まれるリンクについて責任を負わない。顧客がクラウドサービス経由でリンク先の第三者のサイト、製品又はサービスにアクセスすることとした場合には、顧客は自己責任によりアクセスするものであり、顧客による外部サイト又はコンテンツの利用（又はそれを信頼したこと）の結果として損害や費用が発生したとしてもライフレイは一切責任を負わないことに顧客は合意する。

8. 顧客コンテンツ、フィードバック

8.1 コンテンツに対するライフレイの権利

クラウド・ベース・サービスを顧客に提供するために、顧客はライフレイ、その関連会社、下請業者及びライフレイがクラウド・ベース・サービスを提供するために利用するサービスの提供者たる第三者に対して、顧客にクラウドサービスを提供する目的で、顧客コンテンツを作成し、使用し、複製し、派生品を作り、配布し、輸入し、実行し、展示することのできる、世界中を対象とする、ロイヤルティ無料で、無期限で、非独占的なライセンスを付与するものとする。ライフレイは、(a) 適用法令により義務付けられる場合（監査、当局の措置又は召喚状若しくは令状に応える場合等）、(b) 顧客に提供するクラウド・ベース・サービスを引き渡し、増強し、又はサポートするために必要な場合、(c) 詐欺、セキュリティ上の問題又は技術的問題を防ぎ、探知し、又はこれに対処する場合、(d) 顧客によるライフレイとの契約の違反の可能性について調査する場合、又はライフレイの法的権利を守り、若

obtains no rights in Customer Content under the Agreement. Customer represents and warrants to Liferay 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.

8.2 Customer Responsibilities

8.2.1 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 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-Based 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-Based Services or Subscriptions 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

しくは法的な請求に対して防御をする場合、あるいは (e) ライフレイ、その利用者又は公衆の資産、権利又は安全に対する脅威を防ぐ目的である場合を除いて、顧客コンテンツにアクセスすること、及び顧客コンテンツを第三者に提供することができるものと考えてはならない。本条に定めるものを除いて、ライフレイは、本契約に基づき顧客コンテンツについて何らの権利も取得しない。顧客は、顧客コンテンツについて一切の権利を有し、又はそれを使用する有効なライセンスを有しており、クラウドサービスに関して一切の活動を行うために十分な権利又はライセンスがあることをライフレイに表明し、保証する。顧客は、顧客コンテンツの性質上必要となる、一切の必要かつ適切な注意、情報及び説明を提供しなければならない。

8.2 顧客の責任

8.2.1 顧客はクラウドサービスを使用する際に使用する、又はクラウドサービスの使用を通じて提供する顧客コンテンツに関して、その適用法令（一切の適用ある輸出法令又は個人情報保護法を含む。）の遵守、本契約の遵守、当該顧客コンテンツの使用権、顧客コンテンツに関する削除通知の管理（但し、これらに限定されない。）について、全責任を負い、顧客は顧客コンテンツがこれらの遵守義務を満たさなくなった場合には直ちにそれを削除しなければならない。顧客は、以下に該当する顧客コンテンツを保存、作成、送信、共有、公表、修正又は展開するためにクラウド・ベース・サービスを使用してはならない。(i) 法令に違反し、又は第三者の権利に違反し、これを不正に利用し、若しくは侵害し、侵略するもの。(ii) 国際武器取引規則（ITAR）により規制されているもの。(iii) 有害であり、又は何らかのシステム、プログラム若しくはデータを損傷し、干渉し、若しくは傍受するもの。例えば、ウイルス、ワーム、トロイの木馬、時限爆弾又はその他の有害若しくは破壊的なコンポーネント。(iv) 脅威、悪用、いやがらせ、名誉棄損、中傷、誹謗、軽蔑的又は暴力的なもの。(v) 俗悪、卑猥、偏屈、嫌悪若しくは中傷的なもの、又は人種差別を表すもの。(vi) 卑俗、スキャンダル、ポルノ、小児性愛、無礼、又はその他の不適切な内容のもの。(vii) 未成年者を傷つけるあらゆる方法。(viii) メッセージの出所について受信者を欺くもの若しくは受信者に誤解を与えるもの、又は著しく攻撃的若しくは脅迫的な性質の情報を伝達するもの。(ix) 特許、商標、著作権又はその他の財産権を侵害するもの。顧客は、ライフレイから顧客による本契約の遵守を確認するために合理的に必要であるとしてコンテンツ又はその他の情報を合理的に要請された場合には、それを提供しなければならない。顧客は、顧客コンテンツが法令、本契約又は第三者の権利に違反しているとの通知（もしあれば）適用される著作権法に基づく通知を含む。）を受けた場合には直ちに対応し、是正措置（当該顧客コンテンツを速やかに削除することを含むがこれに限られない。）を講じなければならない。顧客は、顧客コンテンツに関して要請を受けた場合にはすべてに対応するという方針を維持しなければならない。但し、ライフレイは、顧客が適用あ

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-Based Services.

8.2.2 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.

8.2.3 Customer is solely responsible for assessing if the backup functionalities that Liferay provides as part of Cloud-Based 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 Cloud-Based 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.

8.3 Feedback

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

9. Non-Compliance

Customer will immediately notify Liferay if Customer suspects someone has breached Customer's obligations with respect to

る法令に違反した場合、顧客が必要な同意若しくは許可を取っていない場合、又は本契約を遵守していない場合には、顧客によるクラウド・ベース・サービス又はサブスクリプションの利用又はアクセスを直ちに、かつ、顧客に対して何ら責任を負うことなく停止又は終了させる権利を留保する。顧客は、顧客コンテンツについて、顧客によるクラウド・ベース・サービスの利用状況により適用される可能性のある輸出管理規則（EAR）及びその他の輸出規制法令に基づき、輸出、配布及び使用の許諾を受ける責任を負う。

8.2.2 顧客は、(i) 顧客コンテンツ、(ii) 顧客コンテンツと他のアプリケーション、コンテンツ若しくはプロセスとの組み合わせ、又は (iii) 顧客コンテンツが第三者の知的財産権を侵害若しくは不正利用しているとの主張又は請求に起因する一切の費用、損失、責任、請求又は支出（合理的な弁護士費用を含む。）について、ライフレイに補償し、防御し、迷惑をかけないことに同意する。

8.2.3 顧客は、ライフレイがクラウド・ベース・サービスの一環として提供するバックアップ機能が顧客の目的と需要に適しているか否かを判断することについて全責任を負う。ライフレイ及び顧客間において、顧客コンテンツが喪失されないように顧客が必要であると考える顧客コンテンツのバックアップ及びその他の措置に関するセキュリティ処置については、顧客の責任とする。顧客は、顧客コンテンツのコピーを本クラウド・ベース・サービス以外の場所で保管しない場合には、それを喪失する可能性がある。ライフレイ及び／又はそのベンダーは、コンテンツが喪失し、又は削除されても、顧客、顧客ユーザー及び一切の第三者に対して責任を負わない。

8.3 フィードバック

本付属文書の範囲において、顧客はサブスクリプションに関するフィードバック（意見、報告、増強リクエスト、助言、訂正及びアイデアを含む。以下「フィードバック等」という。）を提出することができる。顧客は、それらのフィードバック等が顧客又は第三者の秘密情報ではなく、ライフレイの秘密情報とみなされることを確認する。顧客はライフレイに対して、一切のフィードバック等を、一切の目的で（それらのフィードバック等を、顧客に対して何らの説明義務も負わずに（謝礼や対価の支払義務を含むがこれに限られない。）、ライフレイ自身のものとしてライフレイの製品及びサービスに取り入れることを含むが、これに限られない。）使用することのできる全世界を対象とする、無期限で、撤回不能のライセンスを付与するものとし、顧客のフィードバック等を直接又は間接に取り入れた製品及びサービスをライフレイが作成した場合には、ライフレイがその所有者となる。

9. 違反

顧客は、そのサブスクリプションの利用に関して顧客が負う義務に違反した者がいる疑いがある場合、又は顧客アカウン

Customer's use of the Subscriptions, or has obtained unauthorized access to Customer's Accounts, the Customer Content and/or Cloud-Based 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 Subscriptions, including Customer's Accounts, Customer Content and 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.

10. Indemnification

10.1 Obligations

If an unaffiliated third party initiates a legal action against Customer (such action, a **"Legal Action"**) and that Legal Action includes an allegation that Liferay's provision of Liferay Cloud Infrastructure Services and any Software provided as part of the Subscriptions (**"Cloud Content"**) directly infringes the third party's copyrights, trademarks or misappropriates the third party's trade secret rights (**"Third Party Rights"**); and, such allegation within a Legal Action, a **"Claim"**) and Customer has complied with and remains in compliance with the terms of this Section 10, then, subject to the other terms in this Section 10, Liferay will (i) defend Customer against the Claim and (ii) pay costs, damages and/or 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 Cloud Content.

10.2 Remedies

If an injunction against Customer's use of any Cloud Content is obtained pursuant to a Claim, Customer's use of Cloud Content is found by a court to infringe Third Party Rights or if Liferay believes that such a finding, injunction or a Claim is likely, then Liferay may, at its option and expense do one or more of the following: (i) obtain the rights necessary for Customer to continue using the Cloud Content consistent with the Agreement; (ii) replace the infringing portion of the Cloud Content with functionally equivalent components that are not infringing Third Party Rights; (iii) modify the Cloud Content so that it does not infringe Third Party Rights anymore ((i)-(iii) collectively referred to as **"IP Resolutions"**); or (iv) if none of the IP Resolutions is available on a basis that Liferay finds commercially feasible, then Liferay may terminate the Agreement and/or the applicable Order Form without further obligations to Customer under this Section 10.2 or any other liability for such termination, discontinue providing the Cloud Content to Customer, disable Customer's access to the affected Cloud Services and, if Customer then returns and discontinues use of all items of affected Cloud Content in Customer's possession that are the subject of the Claim, Customer will receive a pro rata refund based on the time remaining under the applicable Cloud Subscription as of the effective date of such termination. If Customer chooses not to return any or some of the affected Cloud

ト、顧客コンテンツ若しくはクラウド・ベース・サービスに不正なアクセスがあった場合には、直ちにライフレイに通知しなければならない。顧客又は顧客ユーザーが本契約に違反したとライフレイが信じる理由がある場合には、本契約に定める守秘義務を条件として、ライフレイ又はその指定する代理人は、顧客によるサブスクリプションの利用（顧客アカウント、顧客コンテンツ及び記録を含む。）を調査し、顧客の本契約の遵守状況を確認することができる。顧客は、ライフレイの監視行為に干渉してはならず、顧客が本契約を遵守してクラウドサービスを利用していることを確認するために顧客コンテンツ又はその他の顧客アカウント及び／若しくは顧客コンテンツに関する情報をライフレイが合理的に要請した場合にはそれを提供しなければならない。

10. 補償

10.1 義務

関連性のない第三者から顧客に対して法的措置が開始される（かかる法的措置を「**法的措置等**」という。）、その内容に、ライフレイによるライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーサービス及びサブスクリプションの一部として提供される本ソフトウェア（以下「**クラウド・コンテンツ**」という。）が当該第三者の著作権若しくは商標の直接侵害、又は当該第三者の営業秘密の不正使用に当たる（当該第三者の権利を「**第三者主張権利**」という。）との主張（法的措置等に含まれるこれらの主張を「**第三者クレーム**」という。）が含まれており、顧客が第 10 条の規定を遵守した場合には、遵守している限りにおいて、第 10 条の他の規定を条件として、ライフレイは (i) かかる第三者クレームから顧客を防御し、(ii) 顧客に対する（上訴権の無い）終局判決又はライフレイが承諾した和解において、顧客によるクラウド・コンテンツの使用に帰責するものとされた費用、損害及び／又は弁護士費用を支払うものとする。

10.2 救済手段

第三者クレームに基づき、顧客によるクラウド・コンテンツの使用を差し止める命令が出され、若しくは裁判所が顧客によるクラウド・コンテンツの使用により第三者主張権利が侵害されていると認めた場合、又はライフレイがそのような認定、差し止命令若しくは第三者クレームが起こる可能性があると考える場合には、ライフレイは、自己の費用負担で、以下の一つ又は複数を選択することができる。(i) 顧客が本契約に従ってクラウド・コンテンツの使用を継続するために必要な権利を獲得すること。(ii) クラウド・コンテンツのうち、第三者主張権利を侵害している部分を、侵害しない同等の機能を持つコンポーネントと交換すること。(iii) クラウド・コンテンツを修正して、第三者主張権利を侵害しないようなものにする。(i) から (iii) を総称して「**IP 解決策**」という。(iv) IP 解決策がいずれも、商業的に実現可能でないとしてライフレイが判断する場合には、ライフレイは本契約及び／又は適用あるオーダーフォームを解除して以後本第 10.2 条に基づき顧客に対して何らの義務も負わず、かつ、解除に基づいても何らの責任も負わないようにし、顧客に対するクラウドサービスの提供を中止し、顧客が問題のクラウドサービスにアクセスできないようにし、それによって顧客が第三者クレ

Content upon termination by Liferay in accordance with this Section 10.2, Customer shall bear the sole risk of any costs, damages and/or attorney's fees arising from Customer's continued use of the Cloud 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.

10.3 Conditions

As conditions precedent to Liferay's obligations to Customer under this Section 10, Customer must (i) be current in the payment of all applicable Fees for Cloud Services prior to a Claim or threatened Claim; (ii) notify Liferay in writing of the Claim promptly, but in no event later than ten (10) days of receipt of the 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 its 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.

10.4 Exclusions

Notwithstanding the foregoing, Liferay will have no obligations under Section 10 with regard to any Claim to the extent that it is based upon either (i) a modification of the Cloud 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 Cloud Content in combination with products, 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 Cloud Content without an IP remedy for such Claim after Liferay has informed Customer of the availability of the IP Resolution for the Claim; (vi) any use of the Cloud Content by Customer other than for Customer's internal use; (vii) use by Customer after notice by Liferay to discontinue use of all or a portion of the Cloud Content to avoid infringement or misappropriation; (viii) a claim or lawsuit by Customer against a third party (or results from or arises out of such claim or lawsuit); or (ix) allegations associated with software, technology, products or other subject matter other than Cloud Content (including, but not limited to allegations associated with any 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,

ームの対象とされた、顧客の占有下にある問題のクラウド・コンテンツの全アイテムを返還し、その使用を中止した場合には、顧客は、解除が効力を生じた日を基準日として、クラウド・サブスクリプションの残存期間に対応する金額の返金を受けるものとする。ライフレイが第 10.2 条に基づき解除しても、顧客が問題のクラウド・コンテンツを返還しないことを選択する場合には、顧客は、ライフレイから解除通知を受領した後にクラウド・コンテンツの使用を継続したこと起因する一切の費用、損害及び／又は弁護士費用についてすべてのリスクを負担し、それらの費用、損害及び／又は弁護士費用についてライフレイに補償し、ライフレイを免責しなければならない。

10.3 条件

本第 10 条に定める義務をライフレイが顧客に対して負担する前提として、顧客は以下の条件を満たさなければならない。(i) 第三者クレームが発生し、若しくは発生するおそれが生じた時点までに支払うべきクラウドサービスの本料金をすべて支払っていること。(ii) 第三者クレームを受けた場合は速やかに、いかなる場合も第三者クレームを受領後 10 日以内に、ライフレイに対して書面による通知をすること。(iii) ライフレイに対して、法的措置等についてライフレイが選任した弁護士により防御活動（当該法的措置等が第三者クレームに関する範囲に限る。）を決定して実行し、その単独の裁量により当該第三者クレームについて和解する権利を与えること。(iv) ライフレイ又はその関連会社、取引先若しくはビジネスパートナーに対して、ライフレイ又はライフレイの製品が著作権、特許若しくは商標を侵害しており、又は営業秘密を不正使用しているとの主張をせず、したことがなく、第三者がそのような主張をすることを推奨したことがなく、支援しないこと。(v) 第三者クレームに対する防御活動においてライフレイに協力すること。

10.4 除外事項

上記の規定にかかわらず、第三者クレームが、(i) ライフレイが行ったものでも、ライフレイの書面による指示に基づくものでもないクラウド・コンテンツの修正があった場合、(ii) ライフレイが顧客から提供されたデザイン、仕様又は指示に従った場合、(iii) クラウド・コンテンツをライフレイから提供されたものではない製品、データ又はビジネス手法と組み合わせ使用したことに基づく場合であって、そのような組み合わせがなければ侵害や不正利用が生じなかったであろう場合、(iv) 本契約違反となる事実又は状況がある場合、(v) ライフレイが当該第三者クレームに対する IP 救済手段が利用可能であることを顧客に通知した後に、当該第三者クレームに対する IP 救済手段なしにクラウド・コンテンツを使用した場合、(vi) 顧客が、社内利用以外にクラウド・コンテンツを使用した場合、(vii) 権利侵害又は不正利用を避けるためにクラウド・コンテンツの全部又は一部の使用を中止するようライフレイが通知した後に顧客がそれを使用した場合、(viii) 顧客の第三者に対する請求又は訴訟（又はかかる請求若しくは訴訟の結果）である場合、(ix) クラウド・コンテンツ以外のソフトウェア、技術、製品又はその他の物に関する主張（第三者クレーム以外の法的措置に関する主張（第三者クレームが解決した後にも残る主張を含むがこれに限られない。）を含

technology or products that are not Cloud Content.

10.5 Sole Remedies

No express or implied warranties by Liferay or its Affiliates are created as a result of this Section 10. To the maximum extent permitted by law, this Section 10 states Customer's sole and 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 as relates directly to the Cloud Subscription Services and Cloud Content and supersedes any other Liferay obligation related to the subject matter of this Section 10 (including, but not limited to, indemnification, breach of warranty, and/or breach of contract under the Agreement). For the avoidance of doubt, the terms of this Section 10 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 indemnification terms or conditions that may be included in the Base Agreement. If there are any other applicable indemnity coverage or remedies available to Customer related to intellectual property infringement under the Base Agreement, 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 Base Agreement. To avoid any doubt, nothing in this Section 10 derogates from the limitations and exclusions of liability under Section 7 of the Base Agreement.

11. Data Privacy and Security

11.1 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>.

11.2 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-Based 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.

11.3 In particular, when Processing Customer's Personal Data Liferay and Liferay Affiliates act as "Service Providers" as defined in the CCPA. Liferay and Liferay Affiliates shall not (a) sell, rent, release, disclose, disseminate, make available, transfer, or otherwise communicate orally, in writing, or by

むがこれに限られない。)のいずれかに基づく場合には、ライフレイは当該第三者クレームに関して、第 10 条に基づく何らの義務も負わず、クラウド・コンテンツ以外のソフトウェア、技術又は製品に関する防御、和解及び／又は判決若しくは和解の結果に伴う出費、費用及び損害の支払いについては、顧客が全責任を負うものとする。

10.5 唯一の救済方法

本第 10 条を根拠として、ライフレイ又はその関連会社は、明示か黙示かを問わず、何らの保証を行ったこととはならない。法により許容される限り、本第 10 条はクラウド・サブスクリプション・サービス及びクラウド・コンテンツに直接関係する、著作権、特許、商標、営業秘密又はその他一切の知的財産権に起因又は関連する請求に関して、顧客の唯一かつ排他的な救済手段、及びライフレイの一切の義務を定めたものであり、本第 10 条の対象事項に関する他のライフレイの義務（補償、保証の違反及び／又は本契約の違反を含むがこれらに限られない。）に優先する。疑義を避けるために付言すると、本第 10 条の規定は、他の保証の規定又は知的財産権若しくは救済手段に関する規定（基本契約に定められた補償規定を含むがこれに限られない。）の代わりに適用されるものであり、顧客はそれらに基づく権利を明示的に放棄し、ライフレイをそれらに基づく一切の義務から解放する。万が一、知的財産の侵害に関して基本契約に基づき顧客に認められる補償や救済手段が他にある場合には、顧客は、それらの規定に基づき支払われる利益の総額が、顧客に生じる損害、費用及び支出の総額を超えないこと、並びにライフレイはかかる損害、費用及び支出の総額のうち、基本契約に定める責任の制限に応じて対応する部分についてのみ支払義務を負うことに合意する。一切の疑義を避けるために付言すると、本第 10 条のいかなる規定も、基本契約第 7 条の責任の制限及び除外の定めを減殺するものではない。

11. 個人情報の保護とセキュリティ

11.1 クラウドサービスを介して顧客データをどのように処理するかについては、<https://www.liferay.co.jp/en/cloud-services-data> に定める。

11.2 顧客は、クラウドサービスを介して顧客の個人情報を処理する目的で、ライフレイがデータ処理者となり、顧客の指示及び本契約の条件（基本契約に定めるライフレイの秘密保持義務を含む。）に従い、かつ、クラウド・ベース・サービスを顧客に提供するために必要な範囲でのみ（但し、それ以外の目的を含まない。）、顧客を代理して当該個人情報を処理することを任命され、権限を付与されることに同意する。両当事者は、顧客の指示が本契約に適切に文書化されていることに合意する。その他の目的での個人情報を処理するには、両当事者間の事前の書面による合意を必要とする。

11.3 特に、顧客の個人データを処理する際、ライフレイ及びライフレイの関連会社は、CCPA で定義された「サービス・プロバイダー」として行動する。ライフレイ及びライフレイの関連会社は、下記(a)及び(b)を行っては

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 CCPA 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.

11.4 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 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 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.

11.5 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-Based Services. 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

ならない。(a) 金銭やその他の有価物による報酬のために、顧客の個人データを、他のビジネスや第三者に対して販売、賃貸、発表、開示、配布、提供、若しくは移転し、又はその他の方法で伝達すること（口頭、文書、電子的手段若しくはその他の手段により）。(b) 書面での合意に従って顧客に対しサービスを実行するという特定の目的以外の目的のために（また、その実行にとっての必要性以外の目的のために）、顧客の個人データを保持、開示、収集、販売、若しくは使用し、又はその他の方法で処理すること。ライフレイは、その他の営業目的や、両当事者の関連会社とライフレイとの直接のビジネス関係以外に、顧客の個人データを保持、使用又は開示してはならないことを、ここに明記する。CCPA に関する本証明書は、ライフレイと顧客とその他のすべての契約が満了又は終了しても存続する。これらの契約に存在する条項は、本証明書がこれらの条項と矛盾する場合には本証明書が優先するという点を除いて、有効であり続ける。

11.4 顧客は、クラウドサービスの提供の目的上、<https://www.liferay.co.jp/cloud-services-data> で特定された関連会社及びその他の下請業者が復処理者として関与すること、並びに、当該復処理者は、個人情報の出所国と同レベルの保護を持たない可能性がある、世界中の地域に存在することを認める。顧客は、上記及び追加の復処理者（以下「復処理者」という。）を関与させる権限をライフレイに付与する。但し、(i) ライフレイは、個人情報の処理に関して、本条において顧客及びライフレイ間で合意されたもの以上の厳格な義務を復処理者に課し、(ii) ライフレイ及び顧客間において、ライフレイは、復処理者による個人情報の処理に責任を負い、本契約に基づくライフレイの義務違反に対して責任を負い、(iii) ライフレイは、常に、<https://www.liferay.co.jp/cloud-services-data> で利用可能な復処理者の現在のリストを維持し、並びに(iv) 顧客は、本契約に基づくライフレイに適用される情報プライバシー及びセキュリティ義務を遵守する当該復処理者の能力に関する正当な懸念を理由として、ライフレイによる追加の復処理者の選任に異議を申し立てることができる。懸念事項を明記した顧客の異議を受領した場合、ライフレイ及び顧客は、顧客の懸念事項に対処するために誠意ある交渉を開始する。両当事者が、顧客の懸念事項を適切な時期に解決するための措置に合意できない場合、いずれの当事者も、他方当事者に対する責任を負うことなく、本契約を終了することができる。

11.5 本契約の期間中、ライフレイは顧客がクラウド・ベース・サービスに保存した一切の個人情報等を保護するために商業的に合理的で適切な技術的組織的措置（以下「TOM」という。）を維持するものとする。ライフレイは、その単独の裁量により、いつでも顧客に通知することなく TOM を更新することができる。但し、かかる更新は、適用されるクラウド・ベース・サービスの顧客の使用に適用されるオーダーフォームの効力発

Customer's use of the applicable Cloud-Based Service.

11.6 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-Based 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-Based Services to the extent processing of such Personal Data through the Cloud-Based Services 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-Based Services. As between the parties, Customer is solely responsible for its own secure use of the Cloud-Based Services, including, without limitation, compliance with Customer's own security policies, its use and distribution of access credentials.

11.7 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-Based 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-Based Services.

11.8 Upon Customer's written request to be made no later than fourteen (14) days upon expiration of Customer's Subscription, Liferay will provide Customer with limited access to the Cloud-Based 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-Based Services. Liferay shall have no obligation to maintain and will irretrievably remove the Content upon expiration of a thirty (30) day period after expiration of Customer's Subscription that provides for access to the Cloud-Based Services.

生日に適用されている TOM に定められたセキュリティ及び個人情報の保護の水準を大きく下回るものであってはならない。

11.6 各当事者は、個人情報保護法に基づくそれぞれの義務を遵守するものとする。個人情報を管理する当事者として、顧客は、ライフレイによって提供される契約上の保証、実施された TOM 及びバックアップ機能が、個人情報保護法に従い、顧客がクラウド・ベース・サービスにアップロードしようとする個人情報にとって適切かどうかを評価する責任を常に負う。顧客は、個人情報保護法の遵守を保証するために要求される場合には、クラウド・ベース・サービスを通じて当該個人情報を処理することが、当該個人情報に適用される個人情報保護法の違反を構成する場合に限り、個人情報をアップロードしないものとし、及び／又は、クラウド・ベース・サービスから削除しなければならない。適用される法律に基づいて要求される範囲において、顧客は、情報主体から必要な同意を取得し、情報主体に必要な通知及び／又は情報を提供し、顧客がクラウド・ベース・サービスにおいて譲渡、アップロード又は保存する個人情報に関して、個人情報保護法に基づいて自らの権利を行使する情報主体の要求に応答するものとする。両当事者間において、顧客は、クラウド・ベース・サービスの安全な使用について単独で責任（顧客自身のセキュリティ・ポリシーの遵守、並びにアクセス認証の利用及び配布を含むがこれらに限られない。）を負う。

11.7 いずれの当事者も、クラウド・ベース・サービスに保存されている顧客の個人情報の不正な改変、開示、破壊又は紛失につながる個人情報への不正アクセスの疑い又は実際の不正アクセス（以下「**セキュリティ・インシデント**」という。）について、不当に遅滞することなく、他方当事者に通知しなければならない。両当事者は、セキュリティ・インシデントの理由及び結果を調査するために誠実に協力し、セキュリティ・インシデントに対処し、将来のセキュリティ・インシデントを防止するために合理的な措置を講じなければならない。ライフレイは、該当する指定担当者及び／又はクラウド・ベース・サービス内での通知に関連付けられた電子メールアドレスへの通知メールを通じて、かかる通知を提供することができる。

11.8 顧客のサブスクリプションの満了時から 14 日以内に、顧客の書面による請求があった場合、ライフレイは、顧客の請求を受領した日から起算して 14 日間を限度として、専ら顧客のコンテンツ（クラウド・ベース・サービスにおいて保存された顧客の個人情報を含む。）を復旧する目的で、顧客に対してクラウド・ベース・サービスへの制限付きアクセス権を付与する。ライフレイは、クラウド・ベース・サービスへのアクセス権を付与する顧客のサブスクリプションの満了後 30 日間が終了した時点で、本コンテンツを維持する義務を負わず、回復不要な状態で削除するものとする。

- 11.9** 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 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-Based Services by the Customer shall be deemed as its execution of the DPA.
- 11.10** 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-Based 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-Based Services by the Customer will be deemed as its execution of the DPA.
- 11.11** In any event of inconsistencies between the terms of the DPA and this Section 11, the terms of DPA shall prevail in relation to the Customer’s Personal Data.
- 11.12** 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, performance or use of Subscription Benefits of the Agreement on behalf of the other party 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.
- 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-Based Services. Liferay will use such usage statistics related to Customer’s use of the Cloud-Based 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-Based 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-Based Services.
- 11.9** 顧客が、欧州経済領域、スイス又は英国に拠点を置いており、かつ、適用されるオーダーフォームにおいて両当事者が別途合意していない場合、ライフレイによる顧客の個人データの処理には、オーダーフォーム効力発効日時点の「データの処理に関する添付文書」(Data Processing Addendum。以下「DPA」という。DPAはwww.liferay.com/legalにて入手できる)の条項が適用され、DPAの条項は本契約に組み込まれる。また、当該の顧客によるクラウド・ベース・サービスの使用に適用されるオーダーフォームを顧客が締結することは、顧客がDPAを締結することだとみなされるものとする。
- 11.10** 当該の顧客が、前項で述べた地域のいずれにも拠点を置いていない場合、顧客は、該当するクラウド・ベース・サービスに適用されるオーダーフォームにDPAへの言及を加えることで、ライフレイとDPAを締結することができる。この場合、当該のDPAが、ライフレイによる顧客の個人データの処理に適用され、本契約に組み込まれたとみなされる。また、当該の顧客によるクラウド・ベース・サービスの使用に適用されるオーダーフォームを顧客が締結することは、顧客がDPAを締結することだとみなされる。
- 11.11** DPAの規定と本第11条の規定が矛盾する場合、顧客の個人データに関してはDPAの規定が優先するものとする。
- 11.12** 特に明記すれば、他方当事者に代わって本契約の開始や維持、本契約のサブスクリプション付帯サービスを履行又は利用する際に従業員や第三者のビジネス上の連絡先のデータを処理しても、他方当事者の代理としてデータを処理していることにはならない旨、両当事者は理解しており、これに合意する。ライフレイは、<https://www.liferay.com/ja/privacy-policy>にあるプライバシーに関する記載に従って、本契約の開始や維持、本契約のサブスクリプション付帯サービスを履行又は使用する目的でのみ、これらのビジネス上の連絡先データを処理し、それ以外の目的のためには処理しない。
- 12. 顧客のサービス利用状況の監視**
ライフレイは、顧客によるクラウド・ベース・サービスの利用中の利用統計を管理するソリューション又は技術を用いることができる。ライフレイは、顧客によるクラウド・ベース・サービスの利用に関する利用統計を、<https://www.liferay.com/ja/privacy-policy>に掲載されるプライバシー・ポリシーに従って、ライフレイ・オフオファリングを改良すること、顧客によるライフレイ・オフオファリングの利用に貢献すること、及び顧客によるクラウドサービスの利用に関する本付属文書に定める制限の遵守状況を監視する目的に限り、使用するものとする。ライフレイは、いかなる目的のためにも、顧客によるクラウド・ベース・サービスの利用に関する匿名の利用データを収集し、これを利用することができるものとする。

13. Migrating Customer Application off of the Liferay Cloud Infrastructure

Customer may, at any time during the Subscription Term, migrate its Customer Application off of the Liferay Cloud Infrastructure to another hosting environment (e.g., on-premises, third party cloud, etc.). In the event of such a migration, Customer will be required to migrate all Units (including applicable Software) utilized for purposes of the concerned Customer Application off of the Liferay Cloud Infrastructure. For clarification, for a specific Customer Application, Customer may not use some Instances of Liferay Software within the Liferay Cloud Infrastructure and other Instances in another hosting environment. Liferay will provide Customer an activation key for each migrated Instance of the Software for the corresponding Designated Purpose (Production, Non-Production or Back Up) for which a Subscription is active. Customer's use of the Software outside of Liferay Cloud Infrastructure, including any Updates provided to Customer as part of Maintenance during the Subscription Term and installed by Customer outside of Liferay Cloud Infrastructure, provided within the migration process, is exclusively governed by the terms of the applicable EULA for the Software.

14. Language

The governing language of this Appendix shall be Japanese and only the Japanese original shall have the effect of a contract. Any English translation hereof is for reference purposes only and shall have no legal effect.

13. ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーからの顧客アプリケーションの移行

顧客は、サブスクリプション期間中はいつでも、自身の顧客アプリケーションをライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーから他のホスティング環境（例：オンプレミス（内部設置型）、サードパーティ・クラウド（外部クラウド）等）に移転することができる。そのように移転する場合には、顧客は、当該顧客アプリケーションをライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーから取り出すために使用している全ユニット（当該ソフトウェアを含む）を移転しなければならない。すなわち、同じ顧客アプリケーションについて、ライフレイ・ソフトウェアのいくつかのインスタンスをライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーにより使用し、他のインスタンスを他のホスティング環境において使用することはできない。ライフレイは、顧客に対して、移転後も顧客がサブスクリプションを有効にする本ソフトウェアの各インスタンスを、対応する指定目的（本番目的、非本番目的又はバックアップ目的）のためにアクティベートするためのアクティベーションキーを提供する。顧客がライフレイ・クラウド・インフラストラクチャー以外の場所において本ソフトウェアを利用することについては（顧客のサブスクリプションの有効期間中にメンテナンスの一環として顧客に提供され、顧客がライフレイ・クラウド・インフラストラクチャー以外の場所にインストールする一切のアップデートを含む。）、移転プロセス中である限り、本ソフトウェアの該当する EULA の規定のみが適用される。

14. 言語

本付属文書は、日本語を正文とする。本付属文書につき、参考のために英語による翻訳文が作成された場合でも、日本語の正文のみが契約としての効力を有するものとし、英語訳はいかなる効力も有しないものとする。

SCHEDULE 4.A: SUBSCRIPTION OFFERINGS

1. Subscription Offerings and Add-Ons

The Subscriptions offered by Liferay pursuant to this Appendix are identified and described in Table 4.A-1.1 below. And, the add-ons and supplemental offerings to such Subscriptions are identified and described in Table 4.A-1.2, below.

Table 4.A-1.1

Name	Unit	Licensed Software	Cloud-Based Services	Customer Portal Access	Maintenance	Support	Legal Assurance
Liferay Experience Cloud SM	Instance	Liferay DXP	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Liferay Enterprise Search for Liferay Experience Cloud SM	Instance	Liferay Enterprise Search	Yes	Yes	Yes	Yes	No
Liferay DXP Connectors	Instance	Connectors, as applicable	Yes	No	Yes	Yes	Yes

Table 4.A-1.2

Add-On and Supplemental Subscriptions[†]		
Name	Unit	Description
Liferay Analytics Cloud	Plan	Adds access to Liferay Analytics Cloud to Customer's Liferay Experience Cloud SM project. The applicable Plans for Liferay Analytics Cloud are further described in Section 3, below.
Extra Storage	Gigabytes	Adds storage capacity that supplements the existing storage provided as part of Liferay Cloud Infrastructure.
Private Cluster Add-On	Customer Application	When this Add-On is included, the infrastructure resources provided as part of the Liferay Cloud Infrastructure of applicable Subscriptions are exclusive only to Customer and not shared with any other Liferay customer. The scope of this Add-On includes all Instances of applicable Subscriptions used by Customer for a Customer Application.
Custom App Add-On	Container	Each Custom App Add-On Subscription provides Customer with additional computing power and memory, in the amounts specified on an Order Form, respectively, to run a Container on the Liferay Cloud Infrastructure. Custom App Add-On Subscriptions expressly exclude Support, Maintenance and Legal Assurance. As used herein, "Container" means an executable package of non-Liferay software, services or applications that can be deployed or executed on Liferay Cloud Infrastructure.
Additional Designated Contact	Designated Contact	Adds additional Designated Contact to Customer's account.
Named Individuals Add-On	Named Individual	Increases the allotment of Named Individuals for Customer's use of Liferay Analytics Cloud.
Page Views Add-On	Page View	Increases the allotment of Page Views for Customer's use of Liferay Analytics Cloud.

[†] Add-On and Supplemental Subscriptions require the purchase of an applicable underlying Subscription.

別紙 4.A： サブスクリプションの提供

1. サブスクリプションの提供とアドオン

本付属文書に基づき、ライフレイが提供するサブスクリプションは、下表 4.A-1.1 に定める。また、当該サブスクリプションに対するアドオン及び補足製品は下表 4.A-1.2 に定める。

表 4.A-1.1

名称	ユニット	ライセンスソフトウェア	クラウド・ペー ス・サービス	カスタマー・ポ ータル・アクセ ス	メンテナンス	サポート	法的保証
Liferay Experience Cloud SM	インス タンス	Liferay DXP	あり	あり	あり	あり	あり
Liferay Experience Cloud SM 向け Liferay エンタープライズサー チ	インス タンス	Liferay エンタープライズ サーチ	あり	あり	あり	あり	なし
Liferay DXP コネク ター	インス タンス	コネクター（該当する場 合）	あり	なし	あり	あり	あり

表 4.A-1.2

アドオン及び補足サブスクリプション†		
名称	ユニット	内容
Liferay Analytics Cloud	プラン	顧客の Liferay Experience Cloud SM プロジェクトに Liferay Analytics Cloud へのアクセスを追加。Liferay Analytics Cloud に適用されるプランについては、下記第 3 条で詳述される。
追加ストレージ	ギガバイト	ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーの一部として提供される既存ストレージを補完するストレージ領域を追加。
プライベートクラスター アドオン	顧客アプリ ケーション	本アドオンが含まれる場合、該当するサブスクリプションのライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーの一部として提供されるインフラストラクチャーリソースは、顧客のみに限定され、他のいかなるライフレイの顧客と共有されることはない。 本アドオンの適用範囲には、顧客アプリケーションに顧客が使用する該当のサブスクリプションのすべてのインスタンスが含まれる。
カスタムアプリアドオン	コンテナ	各カスタムアプリアドオンのサブスクリプションは、ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャー上でコンテナを実行するために、オーダーフォームに指定した量にて追加の処理能力及びメモリをそれぞれ顧客に提供。 カスタムアプリアドオンのサブスクリプションは本サポート、メンテナンス、法的保証を明示的に除外する。 本付属文書において、「コンテナ」とは、ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャー上に展開又は実行できる Liferay 以外のソフトウェア、サービス、又はアプリケーションの実行可能なパッケージをいう。
追加の指定担当者	指定担当者	顧客のアカウントに追加の指定担当者を追加。

特定個人アドオン	特定個人	Liferay Analytics Cloud の顧客の利用に対する特定個人の割当を増加する。
ページビューアドオン	ページビュー	Liferay Analytics Cloud の顧客の利用に対するページビューの割当を増加する。

† アドオン及び補足サブスクリプションには、該当する基本のサブスクリプションの購入が必要となる。

Liferay Experience Cloud SM Subscriptions are subject to Sizing, to be specified in an Order Form, which allows for a certain number of Cores or vCPUs and Memory accessible by each Instance, as described in the following table:

Table 4.A-1.3

Sizing	Number of Cores or vCPUs accessible by each Instance	Memory accessible by each Instance
S	Up to eight (8)	16GB
M	Up to twelve (12)	32GB
L	Up to sixteen (16)	64GB

Each item of Liferay Software listed is subject to and governed by the EULA corresponding specified, below:

Liferay Software	EULA
Liferay DXP	www.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_NA
Liferay Enterprise Search	www.liferay.com/legal/enterprise-search-eula

Liferay Experience Cloud SM サブスクリプションは、オーダーフォームに特定されるサイズに従うものとし、下表の通り、各インスタンスがアクセスできるコア又は vCPU の数、及びメモリの数を指定できる。

表 4.A-1.3

サイズ	各インスタンスがアクセスできるコア又は vCPU の数	各インスタンスがアクセスできるメモリ
S	最大 8	16GB
M	最大 12	32GB
L	最大 16	64GB

下表のライフレイ・ソフトウェアの各アイテムは以下の指定された EULA に従うものとする。

ライフレイ・ソフトウェア	EULA
Liferay DXP	https://web.liferay.com/legal/doc/eula/dxp/1001605_jp
Liferay エンタープライズサーチ	www.liferay.com/legal/enterprise-search-eula

2. Auto-Scaling

Liferay Experience Cloud SM Subscriptions include a feature that allow Customer to deploy and use additional Instances of Liferay Experience Cloud SM Subscriptions in excess of the number of Instances for which Customer maintains active Liferay Experience Cloud SM Subscriptions (“Base LXC SM Subscription”) 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-Based Services.

Pricing for each Instance of Liferay Experience Cloud Subscription utilized through Auto-Scaling is based on the number of clock hours

2. オート・スケーリング

Liferay Experience Cloud SM サブスクリプションは、顧客が Liferay Experience Cloud SM サブスクリプションの追加のインスタンスを、顧客が有効に保有している Liferay Experience Cloud SM サブスクリプション（以下「ベース LXC SM サブスクリプション」という。）のインスタンスの数を超えて、オンデマンドにより、導入及び利用することができる機能を含む（以下「オート・スケーリング」という。）。顧客は、本契約の規定に従い、クラウド・ベース・サービスにより機能をアクティベートすることによってオート・スケーリングを有効に

during which Customer utilizes each such Instance. For pricing purposes, total usage during a calendar quarter will be rounded up to the nearest full clock hour.

The price per Unit is defined by the Sizing of the additional Instance that Customer utilizes in accordance with Table 4.A-1.

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 Instances 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 Instance (“Instance Uptime”). Liferay may invoice Customer for the total Instance Uptime of all Instances utilized through Auto-Scaling not covered by a Base LXC SM Subscription, rounded up to the nearest whole hour.

3. Liferay Analytics Cloud

3.1. Plans

Each Plan for Liferay Analytics Cloud consists of a certain maximum number of Named Individuals and Page Views, respectively, for an applicable annual Subscription Term as set forth in Table 4.A.3, below.

Table 4.A-3

Plan	Named Individuals	Page Views
Basic	1,000	300,000
Business	10,000	5,000,000
Enterprise	100,000	60,000,000

“**Named Individual**” means an individual tracked person with identifiable contact information accessing a Page.

“**Page**” means a webpage that is owned or operated by the Customer or by third party on Customer’s behalf with a single identification address (URL) upon which Customer utilizes the Services.

“**Page View**” means a single request for a full Page document.

The Basic Plan does not include Support. Named Individual Add-

することができ.

オート・スケーリングを通じて利用される Liferay Experience Cloud サブスクリプションの各インスタンスの価格設定は、顧客がこれらの各インスタンスを利用する時間数に基づいて行われる。価格設定のために、暦四半期中の総使用量においては、1 時間未満の時間は切り上げられる。

ユニット当たりの金額は、表 4.A-1 に従って顧客が利用する追加のインスタンスのサイズによって決まる。

ライフレイは、顧客がオート・スケーリングインスタンスを導入、利用又は実行した四半期が終わるごとに、オート・スケーリングの利用に対する本料金について顧客に請求書を発行し、顧客は、本契約に基づき請求金額を支払うものとする。該当するオーダーフォーム又はその他の書面による合意により別段の指定がない限り、ユニット当たりの金額は、カスタマーポータルからアクセスできる価格ページに定められたとおりであり、ライフレイは、これを随時変更することができる。

ライフレイは、オート・スケーリングの使用状況について、接続された各インスタンスの開始時間と終了時間を記録する（以下「インスタンス・アップタイム」という。）。ライフレイは、ベース LXC SM・サブスクリプションの対象とならないオート・スケーリングを通じて使用されるすべてのインスタンス・アップタイムの合計について、1 時間未満の時間は切り上げて、顧客に請求できる。

3. Liferay Analytics Cloud

3.1. プラン

Liferay Analytics Cloud の各プランは、下表 4.A.3 に記載されるように、該当する年間サブスクリプション期間において、それぞれ特定個人及びページビューの特定の上限数によって構成される。

表 4.A-3

プラン	特定個人	ページビュー
ベーシック	1,000	300,000
ビジネス	10,000	5,000,000
エンタープライズ	100,000	60,000,000

「**特定個人**」とは、ページにアクセスする特定可能な連絡先情報で追跡された個人をいう。

「**ページ**」とは、顧客又は顧客に代わる第三者が一識別アドレス（URL）を用いて所有又は運営するウェブページをいい、当該ウェブページ上で顧客が本サービスを利用する。

「**ページビュー**」とは、完全なページドキュメントへのリクエスト 1 件をいう。

ベーシックプランに本サポートは含まれない。特定個人アド

On and Page View Add-on are not available for the Basic Plan. In the event Customer's usage exceed the limits stated for the Basic Plan, Customer shall be obligated to purchase either the Business or Enterprise Plan for Liferay Analytics Cloud.

Where applicable, Liferay may grant Customers the opportunity to use Liferay Analytics Cloud on a trial basis. Such trials shall consist of the Basic Plan and limited to ninety (90) days.

3.2. Uptime and Service Credits

Liferay will use commercially reasonable efforts to maintain Monthly Availability for the Liferay Analytics Cloud at or above 99.95%, except for: (a) Unscheduled Maintenance resulting in planned downtime of which Customer has been given advance notice or Scheduled Maintenance (together "Planned 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").

As used in this Section:

- (a) "Monthly Availability" or "MA" is calculated using the following equation: $MA = 100\% - ((DT/43800) * 100\%)$; and
- (b) "DT" or "Down Time" 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%.

In the event that Monthly Availability of Liferay Analytics Cloud in a calendar month falls below 99.95%, Customer may request 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. As used in this Section, "Service Credits" means an amount of credit granted by Liferay in connection with Liferay's failure to meet its Monthly Availability obligations under this Section. The amount of Service Credits shall be calculated by applying the percentage indicated in Table 4.A-4 to the pro rata portion of the Fees paid by Customer for the use of Liferay Analytics Cloud in the concerned calendar month.

Table 4.A-4

MA Percentage	Service Credit calculation percentage
99.80 to 99.94%	5%
99.50 to 99.79%	10%
Below 99.49%	25%

Service Credits owed by Liferay to Customer shall be credited to Customer's account with the concerned Cloud Subscription and applied to future or additional purchases of Liferay Cloud Subscriptions. In the event of a termination of all of Customer's Cloud Subscriptions by Customer due to Liferay's material breach of the Agreement, Liferay shall refund Customer the monetary

オン及びページビューアドオンは、ベーシックプランでは提供されない。顧客の使用量がベーシックプランに記載されている制限を超えた場合、顧客は Liferay Analytics Cloud のビジネスプラン又はエンタープライズプランのいずれかを購入する義務を負う。

該当する場合、ライフレイは顧客に Liferay Analytics Cloud を試行的に利用できる機会を付与することがある。当該トライアルは、ベーシックプランで構成され、90 日間に制限されるものとする。

3.2. アップタイム及びサービスクレジット

ライフレイは、Liferay Analytics Cloud の月間可用性を 99.95% 以上に維持するよう商業的に合理的な努力を行うものとする。但し、以下のいずれかの事由による場合を除く。(a) ダウンタイムが予定され、それについて顧客が事前に通知を受けている臨時メンテナンス又は定期メンテナンス（以下総称して「計画的ダウンタイム」という。）。(b) 不可抗力、政府の行為、洪水、火災、地震、市民の暴動、テロ攻撃、ストライキ若しくはその他の労働問題（ライフレイの従業員が関与するものを除く。）、インターネット若しくはウェブサービスのプロバイダーの障害若しくは遅延又はサービス妨害攻撃を含むがこれらに限られないライフレイの合理的な統制を超えた状況に基づく非可用性。（以下「免責ダウンタイム」という。）。

本条において、

- (a) 「月間可用性」又は「MA」は、以下の算式で計算されるものとする。 $MA = 100\% - ((DT/43800) * 100\%)$
- (b) 「DT」又は「ダウンタイム」とは、一暦月中に生じた、定期メンテナンス又は免責ダウンタイム以外のコンプライト・シャットダウンの合計時間（分単位）をいう。例えば、一暦月中に DT が 22 分あった場合には、月間可用性は 99.94% となる。

一暦月の Liferay Analytics Cloud の月間可用性が 99.95% を下回った場合には、顧客は、サービスクレジットを要請することができる。この要請は、該当する暦月の末日から 5 営業日以内に書面によりライフレイに提出しなければならない。本条において、「サービスクレジット」とは、本条に基づくライフレイの月間可用性義務の不履行に関連してライフレイが付与するクレジットの量をいう。サービスクレジットの量は、表 4.A-4 に示すパーセンテージを、当該暦月中に該当する Liferay Analytics Cloud の利用に対して顧客が支払った本料金の対応部分に乗じて計算するものとする。

表 4.A-4

MA パーセンテージ	サービスクレジットの計算割合
99.80 から 99.94%	5%
99.50 から 99.79%	10%
99.49% 以下	25%

ライフレイが顧客に付与するサービスクレジットは、該当するクラウド・サブスクリプションの顧客のアカウントに付与され、以後又は追加のライフレイ・クラウド・サブスクリプションの購入代金に充当される。ライフレイによる本契約の

amount (in the currency in which Fees were paid) equal to the Service Credits unused and remaining in Customer's account. In the event of a termination for any other reason, the Service Credits shall expire.

重大な違反に基づき顧客がそのクラウド・サブスクリプションの全部を解除した場合には、ライフレイは顧客に対して、顧客のアカウントに未消化で残っているサービスクレジット相当額を（本料金が支払われた通貨で）返金するものとする。その他の理由で終了した場合には、サービスクレジットは失効する。

SCHEDULE 4.B: LIFERAY CLOUD INFRASTRUCTURE SERVICES

Liferay Cloud Infrastructure Services (“**Infrastructure Services**”) is a “platform as a service” Subscription Benefit that enables deployment, management, use and hosting of Liferay Software on Liferay Cloud Infrastructure. For clarity and avoidance of doubt, Infrastructure Services are a Subscription Benefit, as described in Section 2.1 of the body of this Appendix, are included in certain Cloud Subscriptions as specified in an applicable Schedule and are not available for purchase on a standalone basis.

1. Definitions

“**Complete Shutdown**” means the production environment for the Customer Application is completely shut down due to an Incident.

“**Scheduled Maintenance**” is the Maintenance conducted at regular intervals and during the time windows specified at <https://help.liferay.com/hc/en-us/articles/360032562611-DXP-Cloud-Platform-Release-Schedule> (“Scheduled Maintenance Window”), which generally does not require the Infrastructure Services to be offline, but may lead to short periods of instability and downtime of up to one (1) clock hour.

“**Unscheduled Maintenance**” is Maintenance outside of the Scheduled Maintenance Window, required to resolve issues that are critical (e.g. security patches, fixes for Severity 1 Incidents) for the Liferay Cloud Infrastructure.

2. Scheduled and Unscheduled Maintenance

Liferay intends to periodically update, upgrade, backup, improve and/or discontinue certain functionality associated with the Infrastructure Services and Customer’s user experience. As a result, the Infrastructure Services may be substantially modified. Liferay reserves the right at any time to change and/or discontinue any or all of the Infrastructure 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 Infrastructure Services website.

別紙 4.B： ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーサービス

ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャー・サービス（以下「**インフラストラクチャーサービス**」という。）とは、ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーにおけるライフレイ・ソフトウェアの導入、管理、利用及びホスティングを可能とする「サービスとしてのプラットフォーム」であるサブスクリプション付帯サービスをいう。なお、疑義を避けるために付言すると、インフラストラクチャーサービスは、サブスクリプション付帯サービスであり、本附属文書の本文第 2.1 条に記載されているとおり、適用される別紙に定められている一定のクラウド・サブスクリプションに含まれており、単独で購入することはできない。

1. 定義

「**コンプリート・シャットダウン**」とは、顧客アプリケーションの本番環境がインシデントによって完全にシャットダウンすることをいう。

「**定期メンテナンス**」とは、<https://help.liferay.com/hc/ja/articles/360032562611-Liferay-Experience-Cloud-SM> で指定された時間帯（以下「定期メンテナンス窓口」という。）に定期的に行われるメンテナンスをいい、原則として、インフラストラクチャーサービスをオフラインにする必要はないが、1 時間以内の短時間の不安定性及びダウンタイムが生じる場合がある。

「**臨時メンテナンス**」とは、「定期メンテナンス」窓口以外に行われるメンテナンスであって、ライフレイ・クラウド・インフラストラクチャーにとって重要な問題（例えば、重要度レベル 1 インシデントのためのセキュリティ・パッチ、修正）を解決するために必要である等の理由で行われるものをいう。

2. 定期及び臨時メンテナンス

ライフレイは、インフラストラクチャーサービス及び顧客のユーザー・エクスペリエンスに伴う機能を定期的にアップデート、アップグレード、バックアップ、改良及び／又は停止することを予定している。その結果、インフラストラクチャーサービスは大きく修正される可能性がある。ライフレイは、いつでもインフラストラクチャーサービスの全部又は一部（ベースとなるプラットフォーム並びにアプリケーション・プログラミング・インターフェース（以下「**API**」という。）及び／又はアプリケーション・バイナリ・インターフェース（以下「**ABI**」という。）を含む。）を変更又は停止する権利を留保する。これによって顧客が既存のアプリケーションを使用することが妨げられる可能性がある。ライフレイは、本サービスの内容を大きく変更する場合にはインフラストラクチャーサービスのウェブサイト上で事前に通知するよう合理的な努力を行うものとする。

If Liferay expects a downtime due to the Scheduled Maintenance, Liferay will notify Customer at least fourteen (14) days in advance. If Unscheduled Maintenance shall be required and Liferay expects any downtime due to the Unscheduled Maintenance, Liferay will notify Customer at least four (4) hours prior to the Unscheduled Maintenance. Any notifications of upcoming Maintenance will be provided via email to the Designated Contacts and include reason for the downtime, expected duration of the downtime and contact information.

Liferay will perform Unscheduled Maintenance to address Severity 1 issues. Liferay will address Severity 2 and Severity 3 issues through Scheduled Maintenance.

3. Availability and Service Credits

3.1 Monthly Availability

Liferay conducts continuous automatic and manual monitoring of the Infrastructure Services to proactively address any potential performance issues. Infrastructure Services provide for certain tools, which allow Customer to monitor its Customer Application.

Liferay will use commercially reasonable efforts to maintain Monthly Availability for the Infrastructure Services at or above 99.95%, except for: (a) Unscheduled Maintenance resulting in planned downtime of which Customer has been given advance notice or Scheduled Maintenance (together “**Planned 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**”).

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

“**DT**” or “**Down Time**” 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%.

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

ライフレイが定期メンテナンスを原因としてダウンタイムを要求する場合には、ライフレイは顧客に対して 14 日前までに通知するものとする。臨時メンテナンスが必要であり、かつ、ライフレイが臨時メンテナンスを原因としてダウンタイムを要求する場合には、ライフレイは顧客に対して臨時メンテナンスを行う 4 時間前までに通知するものとする。次のメンテナンスに関する通知は、指定担当者に対する電子メールで、ダウンタイムの理由と予想時間及び連絡先を記載して行うものとする。

ライフレイは、重要度レベル 1 の問題に対処するために、臨時メンテナンスを行う。ライフレイは、定期メンテナンスにより、重要度レベル 2 及び重要度レベル 3 の問題に対処する。

3 利用可能性及びサービスクレジット

3.1 毎月の利用可能性

ライフレイは、潜在的なパフォーマンスの問題に積極的に対処するため、インフラストラクチャーサービスについて継続して自動的又はマニュアルによる監視を行うものとする。インフラストラクチャーサービスによって、顧客は自身の顧客アプリケーションを監視することのできるツールが提供される。

ライフレイは、インフラストラクチャーサービスの月間可用性を 99.95%以上維持するよう商業的に合理的な努力を行うものとする。但し、以下のいずれかの事由による場合を除く。(a) ダウンタイムが予定され、それについて顧客が事前に通知を受けている臨時メンテナンス又は定期メンテナンス（以下総称して「**計画的ダウンタイム**」という。）。(b) 不可抗力、政府の行為、洪水、火災、地震、市民の暴動、テロ攻撃、ストライキ若しくはその他の労働問題（ライフレイの従業員が関与するものを除く。）、インターネット若しくはウェブサービスのプロバイダーの障害若しくは遅延又はサービス妨害攻撃を含むがこれらに限られないライフレイの合理的な統制を超えた状況に基づく非可用性。（以下「**免責ダウンタイム**」という。）。

「月間可用性」又は「**MA**」は、以下の算式で計算されるものとする。 $MA = 100\% - ((DT/43800) * 100\%)$

「**DT**」又は「**ダウンタイム**」とは、一暦月中に生じた、定期メンテナンス又は免責ダウンタイム以外のコンプライト・シャットダウンの合計時間（分単位）をいう。例えば、一暦月中に DT が 22 分あった場合には、月間可用性は 99.94%となる。

顧客は、全インフラストラクチャーサービスのアセットと該当地域の平均ダウン時間に関する情報（過去のダウン時間のデータ、根本原因と解決策を含む。）を、インフラストラクチャーサービスのウェブサイトから閲覧することが出来る。

3.2 Service Credits

In the event that Monthly Availability in a calendar month falls below 99.95%, Customer may request 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. "Service Credits" means an amount of credit granted by Liferay in connection with Liferay's failure to meet its Monthly Availability obligations. The amount of Service credit 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 Subscription in the concerned calendar month:

Table 4.B-3.2

MA Percentage	Service Credit calculation percentage
99.80 to 99.94%	5%
99.50 to 99.79%	10%
Below 99.49%	25%

Service Credits owed by Liferay to Customer shall be credited to Customer's account with the concerned Cloud Subscription and applied to future or additional purchases of Liferay Cloud Subscriptions. In the event of a termination of all of Customer's Cloud Subscriptions by Customer due to Liferay's material breach of the Agreement, Liferay shall refund Customer the monetary amount (in the currency in which Fees were paid) equal to the Service Credits unused and remaining in Customer's account. In the event of a termination for any other reason, the Service Credits shall expire.

3.2 サービスクレジット

一暦月の月間可用性が 99.95%を下回った場合には、顧客は、サービスクレジットを要請することができる。この要請は、該当する暦月の末日から 5 営業日以内に書面によりライフレイに提出しなければならない。「サービスクレジット」とは、ライフレイの月間可用性義務の不履行に関連してライフレイが付与するクレジットの量をいう。サービスクレジットの量は、下表に示すパーセンテージを、当該暦月中に該当するクラウド・サービス・バンドルの利用に対して顧客が支払った本料金の対応部分に乗じて計算するものとする。

表 4.B-3.2

MA パーセンテージ	サービスクレジットの計算割合
99.80 から 99.94%	5%
99.50 から 99.79%	10%
99.49% 以下	25%

ライフレイが顧客に付与するサービスクレジットは、該当するクラウド・サブスクリプションの顧客のアカウントに付与され、以後又は追加のライフレイ・クラウド・サブスクリプションの購入代金に充当される。ライフレイによる本契約の重大な違反に基づき顧客がそのクラウド・サブスクリプションの全部を解除した場合には、ライフレイは顧客に対して、顧客のアカウントに未消化で残っているサービスクレジット相当額を（本料金が支払われた通貨で）返金するものとする。その他の理由で終了した場合には、サービスクレジットは失効する。