

ACORDO

ACORDO – PRO.00.8471

ACORDO que entre si celebram a **LIFERAY LATIN AMERICA LTDA.**, com sede na cidade de Recife, Estado de Pernambuco, na Rua Alfândega, n. 35, loja 0401, Shopping Paço Alfândega, Bairro do Recife, CEP 50.030-030, inscrita no CNPJ sob o nº 11.902.443/0001-94, doravante denominada “**Fabricante**”, e **COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - Prodesp**, com sede no município de Taboão da Serra, Estado de São Paulo, na Rua Agueda Gonçalves, 240, Jd. Pedro Gonçalves, CEP 06760-900, inscrita no CNPJ sob o nº 62.577.929/0001-35, doravante denominada “**Prodesp**”.

I – OBJETO

1.1. Este Acordo estabelece as condições entre a **Prodesp** e a **Fabricante** para viabilizar possível contratação futura, pela **Prodesp**, de Parceiro autorizado da **Fabricante** para o fornecimento dos produtos e serviços especificados no Anexo IV (“Produtos e Serviços”), de propriedade da **Fabricante** ou por ela licenciados.

1.1.1 Os Produtos e Serviços especificados no Anexo IV, contratados pela **Prodesp**, compreendem aqueles classificados nas seguintes categorias (“famílias”):

- (a) Serviços de Subscrição;
- (b) Serviços de nuvem PaaS, SaaS;
- (c) Serviços Técnicos Especializados nas soluções ofertadas;
- (d) Manutenção das Soluções Ofertadas.

1.1.2 Os termos de suporte da **Fabricante** estão disponíveis em: <https://www.liferay.com/pt/legal>, nos Anexos correspondentes a cada produto e serão aplicáveis de acordo com o estabelecido no Termo de Confirmação.

1.2. A celebração deste Acordo pelas partes não implica em um compromisso de compra ou de venda de qualquer produto ou serviço neste instrumento especificado, e não acarretará qualquer obrigação a qualquer das partes.

1.3. A contratação estabelecida entre a **Prodesp** e os Parceiros observará a legislação aplicável e será regida por termos e condições próprios negociados diretamente entre Prodesp e os Parceiros, incluindo aquelas relativas:

- (a) à garantia dos Produtos e Serviços licenciados;
- (b) às condições de suporte técnico e SLA;
- (c) atender as leis e boas práticas relacionadas à privacidade, proteção de dados e segurança da informação;
- (d) à implementação dos Produtos e Serviços;
- (e) às condições e prazo de pagamento; e/ou
- (f) às disposições específicas para o licenciamento dos Produtos e Serviços.

1.4. Os Produtos e Serviços discriminados neste Acordo serão contratados por meio de instrumento(s) específico(s), denominado(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo ("Contratos de Operacionalização"), a serem assinados entre Parceiros, Distribuidores ou Revendedores da **Fabricante** e a **Prodesp**, nos termos da Lei Federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e suas alterações.

1.5. A qualquer tempo, durante a vigência do Acordo, a **Fabricante** poderá alterar seu modelo de negócio ou políticas referentes ao fornecimento de licenças e/ou serviços. As Partes desde já reconhecem e concordam que tais alterações não impactarão os Termos de Confirmação vigentes.

1.6. A utilização dos Produtos e Serviços pela **Prodesp** contará com a prestação de serviços, pela própria **Prodesp**, à Administração Pública do Estado de São Paulo, assim entendida como o conjunto de órgãos e entidades vinculadas ao Governo do Estado de São Paulo, incluindo secretarias, autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e suas subsidiárias, e Municípios do Estado de São Paulo, doravante entendidos como "Clientes", não se restringindo ao estado de São Paulo, sendo possível o fornecimento desses produtos e serviços para outros entes da federação, e empresas de caráter privado, desde que em conformidade legal. É vedada a distribuição dos produtos e serviços aos "Clientes" e/ou terceiros.

1.6.1. Este Acordo não contempla produtos e/ou serviços não pertencentes à **Fabricante**, ou que a **Fabricante** não tenha exclusividade de fornecimento, disponibilizados em seu ambiente "Marketplace", bem como aquisição de hardwares, appliances, fornecimento de serviços profissionais característicos de alocação de mão de obra (banco de horas, pontos de função).

1.7. Integram o presente Acordo os seguintes anexos:

Anexo I – Definições e Políticas de Comercialização;

Anexo II – Suporte Técnico e SLA's (*Service Level Agreement*);

Anexo III – Termo de Ciência e de Notificação - Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (Contratos);

Anexo IV – Tabela de Produtos e Serviços.

1.8. A **Prodesp** poderá requerer condições adicionais para a entrega dos produtos e prestação dos serviços, por meio do(s) Contrato(s) de Operacionalização.

II – CONDIÇÕES COMERCIAIS

2.1. Os Produtos e Serviços especificados no Anexo IV são oferecidos aos Parceiros com condições comerciais específicas para a Prodesp e baseadas na colaboração estabelecida neste Acordo, que serão repassadas à **Prodesp** pelos Parceiros. Os Produtos e Serviços terão seus preços definidos em moeda Real (R\$).

2.2. Para os Produtos e Serviços do **Fabricante** contemplados no Anexo IV deste instrumento, o **Fabricante** ofertará o desconto de **7% (sete por cento)**, a ser aplicado sobre todos os itens da Tabela de Produtos e Serviços, no momento da efetiva contratação, incluídos todos os tributos incidentes.

2.3. A Lista de Preços e todos os descontos ali refletidos especificam preços máximos dos produtos da **Fabricante**. Os Parceiros da **Fabricante** são responsáveis por apresentar suas propostas de preço nas licitações públicas para fornecimento de bens e serviços às organizações governamentais no Brasil, os quais levam em consideração os tributos aplicáveis, custos e outros elementos para, a seu critério, compor os preços finais a serem praticados.

2.3.1. Caberá ao Parceiro da **Fabricante**, contratado pela Prodesp, recolher todos os impostos cabíveis, de acordo com a legislação vigente, sejam eles Federais, Estaduais ou Municipais. Não caberá à **Fabricante** pagar tais impostos cabíveis ou cobrar da Prodesp e de seus Clientes quaisquer outras taxas ou emolumentos.

2.3.2. Os preços estabelecidos no Anexo IV refletem os preços que a **Fabricante** fornecerá aos seus Parceiros, e são exclusivamente para uso em transações de revenda à **Prodesp**. Os preços finais para a **Prodesp** serão determinados exclusiva e independentemente pelos Parceiros.

2.4. A Tabela de Produtos e Serviços - Anexo IV contém informações do **Fabricante** à época da assinatura do Acordo e poderão ser atualizadas monetariamente, mediante manifestação do **Fabricante**, respeitada a periodicidade anual.

2.5. A Tabela de Produtos e Serviços deverá ser encaminhada por meio eletrônico (acordos.prodesp@sp.gov.br), no formato original da **Fabricante** e no formato requisitado pela **Prodesp** (planilha Excel a ser apresentada durante a negociação deste Acordo).

2.6. Toda e qualquer atualização da Tabela de Produtos e Serviços, a que título for, deverá minimamente vir acompanhada de uma justificativa, um comparativo entre tabela nova e a anterior demonstrando os produtos e/ou serviços que foram inseridos ou removidos na nova lista, além do percentual (%) dos preços majorados ou reduzidos.

2.7. Sem prejuízo do efeito imediato aqui previsto, a **Prodesp** terá até 60 (sessenta) dias corridos para checagem, validação e aplicação das atualizações da lista de produtos a partir do seu recebimento, podendo rescindir este Acordo, sem ônus, caso seja comprovado desequilíbrio econômico na prestação do serviço aos seus clientes.

2.8. Caso a **Fabricante** não envie tabela(s) de preço(s) atualizada(s), serão considerados os valores da última tabela recebida.

2.9. A **Fabricante** disponibiliza a relação dos seus produtos e serviços por meio do site <https://www.liferay.com/pt/offerings> para consultas.

2.10. A **Fabricante**, a seu exclusivo critério, poderá ofertar descontos adicionais para cada pedido de compra de qualquer produto ou serviço listado no Anexo IV, concedidos por meio do(s) Contrato(s) de Operacionalização realizado(s) pela **Prodesp**.

2.11. Nada neste Acordo afetará o direito da **Fabricante** de criar e aplicar diferentes listas de preços e a vender diretamente aos usuários finais no Brasil, estejam ou não localizados no Estado de São Paulo.

2.12. Os serviços de Suporte Técnico inerentes aos produtos da **Fabricante**, independente da região geográfica onde sejam executados, devem obedecer às SLAs (Service Level Agreement) previstos no Anexo II.

2.13. Sempre que requisitado pela **Prodesp**, a **Fabricante** deverá disponibilizar documentação técnica atualizada dos produtos, incluindo licenciamento e funcionalidades, que poderão ser disponibilizados por meio de links na internet.

2.14. Os produtos e serviços que integram o Anexo IV - Tabela de Produtos e Serviços, objeto deste Acordo, durante a vigência e sob as penas da lei, poderão, a exclusivo critério da **Fabricante**, ser disponibilizados mediante negociação e prévio aviso para fins de testes, avaliação e migração, por um período de 30 (trinta) dias corridos, renováveis por igual período, sem custo adicional.

2.15. O **Fabricante** poderá, a seu exclusivo critério, ministrar treinamentos anuais durante a vigência deste Acordo, de forma presencial ou à distância, em horários e datas mutuamente acordados, sem ônus adicional para a **Prodesp**, conforme razoavelmente necessário, para orientação, entendimentos e esclarecimentos das aplicabilidades das suas tecnologias no(s) ambiente(s) da **Prodesp**, uso em projetos, arquitetura, "sizings", "tunning", uso correto dos seus produtos, tabelas de preços, nomenclaturas, licenciamentos, entre outros.

2.15.1. A **Fabricante** poderá, a seu exclusivo critério, também fornecer Workshops ou evento denominado **Liferay Day** (nos temas de interesse ou naqueles que venham a substituí-los), bem como Treinamentos on-line (webinar) nos temas de interesse a qualquer tempo, durante a vigência do Acordo.

2.16. Para fins de descontinuidade (fim de vida útil: EOL – End of Life e EOS – End of Support) dos produtos e serviços previstos neste Acordo, aplica-se o estabelecido em: <https://www.liferay.com/pt/liferay-service-life-policy>".

2.17. A **Fabricante** poderá, a seu exclusivo critério, fomentar a inovação, em conjunto com a **Prodesp**, promovendo o desenvolvimento e a implementação de soluções inovadoras que contribuam para a eficiência e modernização dos serviços públicos.

III – GARANTIAS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

3.1. A **Fabricante** garante que os programas licenciados para a **Prodesp** operarão, em todos os aspectos essenciais, da forma descrita no item 6 da respectiva documentação Enterprise Services Agreement, conforme disponível em https://www.liferay.com/documents/d/guest/enterprise-services-agreement-2002310_br (ou outro URL sucessor). A **Prodesp** deve notificar a **Fabricante** sobre quaisquer deficiências na garantia dos serviços, dentro de 90 (noventa) dias contados da data da ativação ou instalação do produto e/ou serviço defeituoso.

3.2. O Acordo não transfere à **Prodesp** ou terceiros nenhum direito de propriedade intelectual ou tecnologia, seja da **Fabricante** ou de terceiros - como direitos autorais, patentes, segredos comerciais, marcas registradas e outros direitos de propriedade intelectual -, não concede a qualquer das Partes qualquer direito de fazer, usar ou vender tecnologia fornecida pela outra Parte de qualquer forma ou para qualquer fim que não expressamente permitido pelas limitações e restrições da licença aplicável, tampouco impede ou restringe o uso de qualquer dessas tecnologias por seu respectivo proprietário para qualquer fim, exceto quando especificado em contrário neste Acordo. A tecnologia fornecida para uso por

qualquer das Partes continuará como propriedade exclusiva de sua proprietária.

3.3. Na hipótese de terceiro ajuizar demanda contra a **Prodesp** alegando que um Produto ou Serviço da **Fabricante** (ou por ela licenciados), adquirido sob este Acordo infringe patente ou direito autoral, a **Fabricante** concorda em defender a Prodesp contra tal demanda, sob as condições de que a Prodesp imediatamente (i) notifique a **Fabricante** por escrito da demanda, (ii) forneça as informações solicitadas pela **Fabricante**, e (iii) permita que a **Fabricante** controle, e com ela coopere, a condução da defesa e realização de acordo, incluindo-se esforços para mitigação de perdas. A **Fabricante** não tem qualquer responsabilidade por reclamações baseadas, total ou parcialmente por (i) Produtos que não são da **Fabricante**, itens não fornecidos pela **Fabricante** ou (ii) violação da lei ou de direitos de terceiros por conteúdo, materiais, designs, especificações do Cliente ou uso e de um release ou versão não atual de Produto da **Fabricante** quando tal reclamação pudesse ser evitada pelo uso de um release ou versão atual do Produto **Fabricante**.

IV – PRAZO DE VIGÊNCIA

- 4.1. Este Acordo permanecerá em vigor por **36 (trinta e seis) meses a partir de 22/09/2025**, podendo ser renovado até o limite previsto em lei e mediante acordo escrito entre as partes.
- 4.2. Este Acordo poderá ser rescindido por quaisquer das partes na hipótese de a outra descumprir o disposto neste instrumento e deixar de sanar referido descumprimento em 30 (trinta) dias a partir do recebimento de notificação por escrito da parte inocente.
- 4.3. A rescisão deste Acordo não implicará no término ou rescisão dos produtos ou serviços contratados pelos instrumentos de operacionalização decorrentes deste Acordo.
- 4.4. Este Acordo será considerado extinto em caso de falência, a partir da data do pedido de falência, conforme legislação aplicável.

V – SIGILO

5.1. As Partes estão obrigadas a manter sigilo absoluto em relação aos dados e informações obtidas de qualquer forma ou fornecidas pela outra Parte ou pela **Prodesp**, e não divulgará, copiará, fornecerá, nem mencionará as referidas informações a terceiros, bem como a qualquer pessoa direta ou indiretamente relacionada à Parte (exceto o Cliente) durante a vigência deste acordo e após seu término por 05 (cinco) anos, uma vez que tais informações pertencem exclusivamente à Parte.

VI – RESPONSABILIDADES

- 6.1. Uma vez que este acordo não objetiva o estabelecimento de um relacionamento comercial entre as partes, fica entendido que a **Prodesp**, terá que cumprir com toda e quaisquer leis de licitações aplicáveis do Brasil, de forma a contratar os produtos e/ou serviços da **Fabricante**.
- 6.2. Considerando que a **Fabricante**, seus Parceiros, Distribuidores e Revendedores são entidades legais não relacionadas, à **Prodesp** por este instrumento expressamente reconhece que a **Fabricante** não poderá ser considerada responsável perante a **Prodesp**, o Cliente ou qualquer terceiro por: (a) quaisquer ações ou omissões dos Distribuidores e

Revendedores da **Fabricante**, (b) qualquer descumprimento do(s) contrato(s) de operacionalização do acordo; (c) qualquer violação à lei de licitações ou quaisquer outras leis aplicáveis; (d) quaisquer produtos e serviços adicionais fornecidos pelos Distribuidores ou Revendedores.

6.3. Nem os Distribuidores, nem os Revendedores poderão vincular ou assumir obrigações em nome ou por conta da **Fabricante** de qualquer forma, seja através do(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo ou qualquer outro documento.

6.4. No que diz respeito às obrigações contratuais e limitação de responsabilidades, aplicar-se-á a **Legislação Brasileira**.

VII – DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Este acordo reflete o entendimento integral entre as partes a respeito do assunto ao qual se refere, e prevalece sobre quaisquer outros contratos anteriores, bem como incorpora todas as discussões e negociações entre as partes, tanto anteriores quanto concomitantes à assinatura deste instrumento.

7.2. A **Fabricante** garantirá a seus Parceiros, Distribuidores e Revendedores que todo e qualquer Produto ou Serviço da **Fabricante** comercializado, referido no presente instrumento, cumpra com a respectiva especificação contida na documentação que o acompanha.

7.3. Este Acordo obriga as partes e seus herdeiros e sucessores, a qualquer título, tanto universal quanto singular.

7.4. Este Acordo somente poderá ser alterado através de um aditamento assinado por ambas as partes.

7.5. Este Acordo não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, por nenhuma das partes sem o consentimento prévio e por escrito da outra parte.

7.6. As partes chegaram a um acordo em relação a este instrumento como partes independentes. Nenhuma das partes terá qualquer poder para obrigar ou representar a outra parte. Nenhum dispositivo deste acordo poderá ser interpretado de forma a implicar uma parceria, sociedade, “joint venture”, representação comercial ou qualquer outro relacionamento entre as partes além do disposto neste instrumento.

7.7. Em hipótese alguma, a omissão ou tolerância de qualquer parte em exigir o estrito cumprimento das disposições acordadas neste instrumento, ou no exercício de qualquer direito decorrente deste acordo constituirá uma novação, transação ou renúncia, nem afetará o direito de referida parte, a qualquer tempo, de exigir o cumprimento das provisões e/ou exercer de seus direitos.

VIII – FORO

8.1. Este Acordo será regido pela legislação brasileira, excluindo a aplicação da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias. As partes elegem o foro da cidade de Taboão da Serra para dirimir quaisquer dúvidas ou disputas decorrentes deste Acordo, com a renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

E, por estarem assim, justas e acordadas, as Partes celebram este ACORDO.

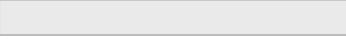
Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde à data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP


Diretor Presidente


Diretor de Operações

LIFERAY LATIN AMERICA LTDA


Regional Sales Leader

ANEXO I

Definições e Políticas de Comercialização

Os serviços e soluções Liferay, sujeitos aos termos descritos no Acordo de Serviços Enterprise (ESA) e seus anexos (https://www.liferay.com/documents/d/guest/enterprise-services-agreement-2002310_br) e podem ser divididos em:

1. Serviços de Subscrição: Os serviços de Subscrição, descritos no Anexo 1 do ESA possuem os seguintes Benefícios da Subscrição:

a) Acesso ao Portal do Cliente: A Liferay fornecerá ao Cliente acesso ao Portal do Cliente durante o Prazo da Subscrição. O Portal do Cliente da Liferay fornece ao Cliente acesso a uma crescente base de conhecimento, informações de suporte, informações de compatibilidade, listas de verificação, FAQs, ferramentas do sistema, atualizações de segurança, boletins informativos, bem como acesso a todas as versões disponíveis do Software Liferay em seus respectivos ciclos de vida, conforme previsto na Cláusula 8 do Anexo 1 do ESA (e ao Software de Terceiro aplicável) para download eletrônico no Portal do Cliente da Liferay e, se aplicável, o acesso a determinados outros Serviços Baseados na Web (“Acesso ao Portal do Cliente”). O Software aplicável disponibilizado no Portal do Cliente para cada Subscrição encontra-se especificado no Apêndice aplicável. O Software será regulado por um ou por múltiplos Contratos de Licença para Usuário Final (“EULAs”) identificados na Cláusula 6 do Anexo 1 do ESA;

b) Manutenção: A Liferay irá disponibilizar periodicamente, para download em seu website, atualizações do Software Liferay e atualizar Serviços Baseados na Web (“Manutenção”);

c) Suporte: A Liferay (e/ou o Parceiro de Negócios da Liferay, quando aplicável), fornecerá ao Cliente acesso ao Suporte Liferay, inclusive por meio de um sistema gerenciador de tarefas baseado na web da Liferay, que permite ao Cliente submeter problemas que o Cliente experimente com o Software e com os Serviços Baseados na Web para a equipe de suporte da Liferay para investigação, e para questões relacionadas ao Software e ao Software de Terceiro fornecido com o Software, porém apenas na extensão em que o Software de Terceiro faça com que o Software não esteja em conformidade substancial com a Documentação descrita na Cláusula 7 do Anexo 1 do ESA (“Suporte”); e

d) Garantia Jurídica: A Liferay oferece um conjunto de garantias pertinentes à propriedade intelectual, nos termos do Programa de Garantias Jurídicas Liferay especificado na Cláusula 8 do Anexo 1 do ESA.

2. Serviços Profissionais: A Liferay oferece serviços profissionais com vistas a auxiliar o Cliente no uso dos Serviços Liferay (outros que não Serviços Profissionais) e do Software (em conjunto, intitulados “Serviços Profissionais”), conforme descrito no Anexo 2 do ESA.

3. O Liferay DXP PaaS permite o desenvolvimento, implantação, hospedagem e gerenciamento do software Liferay DXP e certos software e serviços complementares disponíveis em uma infraestrutura de nuvem fornecida pela Liferay, conforme descrito no Anexo 4 do ESA.

4. Liferay SaaS: permite criar, lançar e otimizar experiências digitais em uma solução de plataforma como serviço DXP, totalmente gerenciada pela Liferay, conta ainda com o gerenciamento da infraestrutura, atualizações e segurança, conforme descrito no Anexo 6 do ESA.

5. Segurança Premium para Liferay PaaS, é um serviço de contratação opcional que visa fornecer maior segurança e proteção à Subscrição Liferay PaaS, para clientes que enfrentam riscos elevados de cibersegurança, incluindo, mas não se limitando, a ataques cibernéticos direcionados por agentes sofisticados e maliciosos, conforme descrito no Anexo 4C do ESA.

ANEXO II

Supor te Técnico e SLA (Service Level Agreement)

A Liferay oferece SLA para os seus serviços de suporte, conforme definido no Anexo II do ESA e descrito abaixo:

1. Níveis de Severidade

Os níveis de severidade de um Incidente em particular são determinados através de discussão mútua entre a Liferay e o Cliente, baseada no impacto do incidente no negócio.

Incidentes Severidade 1 (“Alto”): Um Incidente Severidade 1 significa que (i) os sistemas de produção foram severamente impactados ou pararam completamente, ou (ii) os sistemas de operação ou aplicativos de missão crítica encontram-se inoperantes, ou (iii) os aplicativos de missão crítica experimentaram repetidas interrupções materiais de sistema que estão efetivamente tornando os aplicativos inoperantes.

Incidentes Severidade 2 (“Normal”): Um Incidente Severidade 2 significa que (i) o sistema está funcionando com funcionalidades limitadas, ou (ii) está instável, experimentando interrupções periódicas, ou (iii) os aplicativos de missão crítica, ainda que não estejam inoperantes, estão experimentando interrupções materiais de sistema que estão efetivamente tornando os aplicativos inoperantes.

Incidentes Severidade 3 (“Baixo”): Um Incidente Severidade 3 significa que o sistema está inteiramente funcional, mas se observam erros que não impactam a sua usabilidade.

A Liferay irá trabalhar nos Incidentes considerados de Severidade 1, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana (“24x7”), desde que, caso a resolução do problema do Cliente demande a participação dos funcionários do time de suporte do Cliente, e eles não estejam disponíveis neste período, a Liferay se reserva ao direito de reduzir o nível de severidade do incidente e, por conseguinte, a disponibilidade da Liferay, para condizer com o real impacto no negócio, se aplicável, até que o time de suporte do Cliente esteja disponível para suportá-lo 24x7.

2. Contatos Designados

A Liferay irá fornecer os Serviços de Suporte aos Clientes apenas por intermédio de comunicação com os Contatos Designados. O Cliente poderá designar contatos até o número de Contatos Designados referido na tabela abaixo, o qual se baseia no número de Subscrições para Propósitos de Produção que o Cliente tenha contratado. O Cliente poderá adicionar Contatos Designados, contratando o pacote de Subscrição “Adicional (Add-on) Contatos Designados”. O Cliente deve se utilizar de esforços comerciais razoáveis para manter consistência nos Contatos Designados, durante o Prazo da Subscrição, mantendo-se, no entanto, o direito do Cliente de alterar os Contatos Designados, periodicamente, como resultado de mudanças nas relações laborais, transferências, licenças, exonerações ou demissões desses indivíduos. Fica vedado ao Cliente utilizar-se de um Contato Designado para agir como mero interlocutor de demandas de outros funcionários do Cliente, que não estejam qualificados como Contatos Designados.

Tabela 2 (Supor te Nível Gold não disponível para Subscrições Liferay PaaS)

Número de Subscrições para Propósitos de Produção	Contatos Designados para Suporte Nível Gold	Contatos Designados para Suporte Nível Platinum
1 a 4	2	3
5 a 8	4	6
9 a 12	6	9
13 a 16	8	12
17 a 20	10	15
21 ou mais	12	18

3. Tempo de Confirmação de Recebimento

O Cliente poderá reportar incidentes à Liferay de acordo com as informações de contato listadas no Portal do Cliente da Liferay, atualmente localizado em www.liferay.com/group/customer/support/contact/world-wide-support. Tão logo o Cliente contate a Liferay a respeito de um Incidente, a Liferay irá confirmar o recebimento do Incidente nos prazos especificados abaixo, de acordo com o Nível de Serviço de Suporte do Cliente. Consertos de bugs serão entregues aos Contatos Designados do Cliente. Para os fins desta Cláusula, confirmação de recebimento significa que um engenheiro qualificado da Liferay foi designado para o Incidente e deu início ao trabalho visando à sua solução.

Tabela 3(A) – Nível Platinum

Nível de Severidade	Tempo de Confirmação de Recebimento
1	1 Hora Corrida
2	2 Horas Úteis
3	1 Dia Útil

Tabela 3(B) – Nível Gold (Suporte Nível Gold não disponível para Subscrições Liferay PaaS)

Nível de Severidade	Tempo de Confirmação de Recebimento
1	4 Horas Úteis
2	1 Dia Útil
3	2 Dias Úteis

4. Exclusões de Suporte

A Liferay não está obrigada a fornecer os Serviços de Suporte nas seguintes condições:

- i. Software que tenha sido modificado, alterado, ou de qualquer forma danificado pelo Cliente, exceto se assim estabelecido na Documentação aplicável, ou se de outra forma determinado ou acordado com a Liferay, com ou sem má-fé;
- ii. Incidentes causados por negligência ou má-fé do Cliente, mal funcionamento do hardware, ou quaisquer outras causas que não estejam sob o razoável controle da Liferay;
- iii. Incidentes causados por Software de Terceiros, a menos que o Software de Terceiro faça com

que o Software não esteja em conformidade substancial com a Documentação;

- iv. O Cliente tenha recebido o reparo para um Incidente reportado à Liferay e não tenha instalado o referido reparo em um prazo de 45 (quarenta e cinco) dias da sua entrega;
- v. O ambiente de implantação não tenha sido aprovado ou suportado pela Liferay, conforme identificado em www.liferay.com/services/support/support-matrix; e/ou
- vi. A Liferay tenha descontinuado os Serviços para a versão do Software de acordo com a Política de Fim de Vida Útil (Política EOSL).

Inobstante o acima descrito, a Liferay poderá, mas não será obrigada, a fornecer os Serviços de Suporte ao Cliente nos casos (i) a (vi) acima descritos.

5. Condições para o Fornecimento de Suporte

Antes de registrar um Incidente na Liferay, o Cliente irá se valer de esforços comercialmente razoáveis para diagnosticar a natureza do Incidente, de modo a garantir que esteja de fato localizado no Software, e não em um aplicativo ou componente de terceiro. Durante a fase colaborativa inicial de reporte de um Incidente, o Cliente irá disponibilizar uma quantidade razoável de tempo e um nível razoável de recursos compatíveis com a severidade do Incidente. O Cliente reconhece que a habilidade da Liferay de prestar determinados Serviços de Suporte pode estar condicionada ao acesso às informações do Cliente razoavelmente requisitadas pela Liferay, bem como à sua acuracidade. Estas informações podem incluir, mas não estão limitadas ao tipo de hardware utilizado pelo Cliente, uma descrição do Incidente para o qual o Cliente busca Suporte, além de quaisquer outros softwares que o Cliente esteja utilizando.

ANEXO III
Termo de Ciência e de Notificação – Tribunal de Contas do Estado de São Paulo
(Contratos)

CONTRATANTE: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP

CONTRATADO: Liferay Latin America Ltda

CONTRATO Nº PRO.00.8471

OBJETO: Acordo de Produtos e Serviços da Tecnologia Liferay

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extrairá cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde à data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome:

Cargo: Diretor Presidente

CPF:

RESPONSÁVEIS PELA AUTORIZAÇÃO DO ACORDO:

Nome:

Cargo: Diretor Presidente

CPF:

Nome:

Cargo: Diretor de Operações

CPF:

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O ACORDO:

Pelo Contratante: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – Prodesp

Nome:

Cargo: Diretor Presidente

CPF:

Nome:

Cargo: Diretor de Operações

CPF:

Pelo Contratado: Liferay Latin America Ltda

Nome:

Cargo: Regional Sales Leader

CPF:

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Não se aplica por tratar-se de Acordo

GESTOR (ES) DO ACORDO:

Nome:

Cargo: Gerente de Negócios, Acordos e Contratos Estratégicos

CPF:

DEMAIS RESPONSÁVEIS: Tipo de ato sob sua responsabilidade:

Nome:

Cargo:

CPF:

Nota: Modelo publicado no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em 24/05/2024

ANEXO IV

Tabela de Produtos e Serviços

(Documento SEI n.º 0074324535 como se aqui estivesse)



Documento assinado eletronicamente por **Analista de Gestão Organizacional**, em 04/08/2025, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Usuário Externo**, em 05/08/2025, às 15:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gerente**, em 06/08/2025, às 10:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Diretor**, em 07/08/2025, às 16:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Diretor Presidente**, em 11/08/2025, às 15:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador 0077126536 e o código CRC 43C18AA4.